



Rapport d'analyse des sites Web et des usages TIC des communes wallonnes



*Sites Web et
usages TIC 2006 des
communes wallonnes*



Agence Wallonne des
Télécommunications
www.awt.be

Octobre 2007

Sommaire

1.	Enquête 2006 sur les sites Web communaux	7
1.1	Statut des sites Web communaux	7
1.2	Contenu informationnel	8
1.2.1	Fréquence de présence des contenus	8
1.2.2	Score informationnel	9
1.3	Ergonomie	9
1.4	Interactivité et services en ligne	10
1.5	Score global des sites Web communaux wallons	12
1.6	Équipement TIC et ressources humaines de gestion informatique	12
1.7	Usages d'Internet	13
1.8	Applications	13
2.	Méthode et paramètres de base sur l'enquête	15
2.1	Présentation de l'enquête.....	15
2.1.1	Questionnaire en ligne.....	15
2.1.2	Analyse des sites Web communaux.....	15
2.1.3	Indicateurs relatifs à l'ergonomie et la performance des sites	16
2.1.4	Envoi d'un courrier électronique.....	16
2.2	Enquêtes précédentes	16
2.3	Rappels statistiques de base	17
2.4	Choix des variables de référence.....	17
2.5	Catégorisation des variables de référence	18
2.5.1	Population.....	18
2.5.2	Revenu moyen	18
3.	Dénomination des communes sur Internet et caractéristiques globales des sites	19
3.1	Noms de domaine	19
3.2	URL des sites Web communaux	19
3.3	Adresses e-mail et formulaire de contact	20
3.4	Statut des sites Web communaux	22
3.4.1	Élections communales 2006	22
3.5	Historique des sites.....	23
3.5.1	Age du site et qualité de l'ergonomie.....	24
3.5.2	Age du site et richesse informationnelle.....	24
3.5.3	Age du site et interactivité	25
4.	Score global des sites Web communaux	27
4.1	Calcul du score global.....	27
4.2	Catégorisation du score global et représentation cartographique.....	28
4.3	Profil des sites Web communaux.....	29
4.3.1	Score global en fonction de la taille de la commune.....	29
4.3.2	Score global en fonction de la position géographique de la commune	30
4.4	Classement des communes wallonnes	31
5.	Score ergonomique des sites Web communaux	39
5.1	Calcul du score ergonomique.....	39
5.2	Catégorisation du score ergonomique et représentation cartographique.....	41
5.3	Profil ergonomique des sites Web communaux	42
5.3.1	Score ergonomique en fonction de la taille de la commune.....	42
5.3.2	Score ergonomique en fonction du revenu moyen des habitants	43
5.3.3	Score ergonomique en fonction de la position géographique de la commune	44
6.	Critères ergonomiques pour les sites Web communaux	47
6.1	Structure visuelle.....	47
6.2	Navigation	50
6.3	Autres problèmes ergonomiques fréquents.....	51
6.4	Ergonomie et informations	52
6.5	Langues.....	52
6.6	Possibilités d'extraction mobile	53
6.7	Support pour l'utilisation par des personnes malvoyantes	53
7.	Évaluation de la performance des sites Web.....	55

7.1	Méthodologie.....	55
7.2	Temps de chargement de la page d'accueil	55
7.3	Poids de la page d'accueil	58
7.4	Liens non valides sur la page d'accueil.....	59
7.5	Nombre de clics pour arriver à une information	60
7.6	Nombre d'erreurs sur la page d'accueil	61
8.	Page d'accueil des sites Web communaux	63
8.1	Présentation de la page d'accueil et difficultés de lecture	63
8.2	Analyse du code source de la page d'accueil.....	64
8.2.1	Métatags	65
8.2.2	CSS	65
8.2.3	Identification des images	66
8.3	Contenu dynamique de la page d'accueil.....	66
8.4	Adresses e-mail sur la page d'accueil	67
9.	Contenu dynamique des sites Web communaux	69
9.1	Contenu dynamique des sites	69
9.2	Services aux citoyens via canaux alternatifs au Web	72
9.3	Environnements de développement Web.....	73
9.3.1	Environnement de développement Web en fonction du lieu de développement	74
9.3.2	Environnement de développement Web en fonction du mode de gestion.....	75
9.3.3	Environnement de développement Web en fonction de la taille de la commune.....	78
9.4	CMS (Content Management System)	78
9.4.1	CommunesPlone et Agor@cité	79
10.	Score informationnel des sites Web communaux	81
10.1	Calcul du score informationnel.....	81
10.2	Catégorisation du score informationnel total et représentation cartographique.....	82
10.3	Profil de richesse informationnelle des sites Web communaux	84
10.3.1	Score informationnel en fonction de la taille de la commune.....	84
10.3.2	Score informationnel en fonction du revenu moyen des habitants de la commune.....	85
10.3.3	Score informationnel en fonction de la situation géographique de la commune	86
11.	Gestion informatique	87
11.1	Gestion informatique	87
11.1.1	Score global du site Web et nombre d'employés à la gestion informatique	87
11.2	Gestion spécifique du site Internet.....	89
11.2.1	Présence d'un Webmaster en fonction des caractéristiques de la commune	90
11.2.2	Webmaster et qualité du site Web.....	91
11.3	Hébergement	92
12.	Développement et gestion du contenu des sites	95
12.1	Développement des sites Web communaux	95
12.2	Contenu des sites Web	98
12.2.1	Mode création du contenu	98
12.3	Mise à jour des contenus	101
13.	Informations utiles pour le citoyen.....	107
13.1	Terminologie	107
13.2	Informations générales sur la commune	107
13.3	Informations sociales sur le CPAS, les centres d'aide et la santé	108
13.4	Informations pratiques	109
13.5	Informations sur les services de sécurité	110
13.6	Liens et guides	111
13.7	Informations diverses.....	112
13.8	Informations sur les réglementations	113
14.	Informations à caractère politique et financier.....	115
14.1	Informations aux citoyens concernant les élus.....	115
14.2	Informations sur le Collège échevinal et le Conseil communal.....	117
14.3	Réunions du Collège échevinal et le Conseil communal	118
14.4	Informations à caractère financier aux citoyens	120
15.	Informations sur les services communaux.....	123
15.1	Contacts et heures d'ouverture.....	123
15.2	Description des missions.....	124
15.3	Liste des documents délivrables.....	124
15.4	Informations disponibles sous format téléchargeable.....	125
16.	Score d'interactivité des sites Web communaux	127
16.1	Calcul du score d'interactivité.....	127
16.2	Catégorisation du score d'interactivité et représentation cartographique	128

16.3	Profil d'interactivité des sites Web communaux.....	130
16.3.1	Score d'interactivité en fonction de la taille de la commune.....	130
16.3.2	Score d'interactivité en fonction de la situation géographique.....	131
17.	Formulaire en ligne.....	133
17.1	Formulaire téléchargeables.....	134
17.2	Formulaire interactifs (e-services).....	135
17.3	Présence de formulaires en ligne en fonction des caractéristiques de la commune.....	138
18.	Traitement de la commande en ligne de documents administratifs.....	143
18.1	Réception et traitement des e-services administratifs.....	143
18.2	Formules de paiement des e-services administratifs.....	144
18.3	Contrôle des services en ligne.....	147
18.4	Intégration des données au système informatique.....	148
19.	Identification du citoyen et carte d'identité électronique.....	151
19.1	Procédures d'identification du citoyen pour les applications administratives en ligne.....	151
19.2	Applications tirant profit de l'e-ID.....	152
19.3	Profil des communes ayant développé des applications de l'e-ID.....	154
20.	Envoi d'un mail aux communes.....	159
20.1	Conditions du test.....	159
20.2	Réponse des communes.....	159
20.3	Contenu des réponses.....	161
21.	Equipement.....	163
21.1	Equipement informatique des communes.....	163
21.2	Réseau informatique.....	164
22.	Accès et politique d'accès à Internet.....	165
22.1	Accès à Internet.....	165
22.2	Politiques d'accès à Internet.....	166
22.3	Autres applications télécoms.....	168
23.	Usages d'Internet et du mail.....	169
23.1	Usage administratif d'Internet.....	169
23.1.1	Commandes via Internet.....	170
23.2	Courrier électronique.....	171
24.	Applications utilisées, Intranet, Sécurité.....	173
24.1	Applications "Open Source".....	173
24.2	WorkFlow et applications informatiques critiques.....	175
24.3	Principaux fournisseurs des applications informatiques des communes.....	177
24.4	Degré de satisfaction des communes par rapport à leurs applications informatiques.....	179
24.5	Applications cartographiques et d'avis de marché.....	182
24.6	Applications mobiles.....	184
24.7	Intranet.....	185
24.8	Sécurité informatique.....	186
24.8.1	Charte et politique de sécurité.....	186
24.8.2	Firewall et DMZ.....	186
24.8.3	Autres solutions de sécurité.....	187
24.8.4	Sauvegarde des données.....	187
24.8.5	Protection des postes "clients".....	188
24.8.6	Réseaux sans fil.....	189
24.8.7	Problèmes de sécurité rencontrés.....	190
25.	Stratégie et formation TIC.....	191
25.1	Objectifs posés par les communes en matière de TIC.....	191
25.2	Niveau de développement de l'informatique dans les communes.....	193
25.3	Coopération entre communes.....	196
25.4	Evolution du budget informatique.....	197
25.5	Politique de formation en TIC.....	198
25.6	Divers.....	199
26.	Rapports avec la DGPL et la Région wallonne.....	201
26.1	Evaluation du portail de la Région wallonne par les communes.....	201
26.2	Evaluation du site de la DGPL par les communes.....	201
26.3	Suggestions d'amélioration.....	202
27.	Recommandations.....	203
27.1	Qualité du site Web communal et compétences internes.....	203
27.1.1	Trop d'erreurs d'ergonomie.....	204

27.1.2	Formation et compétences	204
27.1.3	Vers un guichet électronique	205
27.1.4	Création et gestion du contenu informationnel	205
27.2	Interactivité, commandes et services en ligne	206
27.3	Sécurité informatique	208
27.4	Développement informatique et formation du personnel utilisateur	209
27.5	En guise de conclusion	210

1. Enquête 2006 sur les sites Web communaux

A la demande du Ministre de l'Intérieur et de la Fonction Publique de la Région wallonne et de la DGPL, l'AWT a conduit une nouvelle enquête sur les sites Web et les usages TIC dans les communes wallonnes. Résultats et analyses sont disponibles en ligne

1.1 Statut des sites Web communaux

Lors de cette enquête, l'AWT a constaté la situation après analyse des sites :

- **98% des communes ont un site actif** (84% en 2004) :
 - entièrement développé (82%),
 - avec une partie en reconstruction (16%) ;
- **2% n'ont pas de site du tout ou celui-ci est temporairement hors ligne pour refonte** (14% en 2004).

En fait, hormis 3 communes qui n'ont toujours pas de site Web (Clavier, Jalhay, Lens), on observe en permanence des refontes de sites qui rendent l'établissement d'une photographie stable de la situation quasi impossible.

On a ainsi pu observer que depuis l'analyse systématique de tous les sites menée à l'automne 2006, plus de trente-cinq communes ont créé ou profondément renouvelé leur site. En septembre 2007, cela a été constaté pour Baelen, Bernissart, Braine-le-Comte, Bullingen, Châtelet, Chaumont-Gistoux, Chimay, Comblain-au-Pont, Crisnée, Dour, Estaimpuis, Fleurus, Floreffe, Froidchapelle, Geer, Gesves, Hannut, Héron, Jurbise, La Bruyère, Lasne, Le Roeulx, Limbourg, Marche-en-Famenne, Mont-de-l'Enclus, Pont-à-Celles, Pecq, Quévy, Rebecq, Rouvroy, Saint-Georges-sur-Meuse, Sambreville, Seneffe, Silly, Tenneville, Villers-la-Ville et Visé.

Un addendum est réalisé pour indiquer la progression de ces sites en matière d'ergonomie, de contenu informationnel et d'interactivité, bien que pour ces deux derniers domaines, il ait déjà été tenu compte des principales modifications.

On relèvera le cas du site de Florennes, qui a disparu du Web après les élections locales, alors qu'il figurait parmi les meilleurs : il est d'ailleurs classé 20ème sur les 262 sites analysés dans le classement dressé sur base des observations de l'automne 2006 !

1.2 Contenu informationnel

1.2.1 Fréquence de présence des contenus

Les thèmes les plus présents et les plus détaillés dans les sites communaux wallons sont :

- agenda culturel et événementiel (dans 87% des sites communaux wallons) ;
- tourisme et culture (81%) ;
- guide des associations (79%) ;
- environnement (74%) ;
- nouveautés, alertes (72%) ;
- police communale (67%) ;
- infrastructures sportives (67%) ;
- taxes communales (67%) ;
- horaires des transports en commun (66%) ;
- travaux de voirie (64%) ;
- CPAS et ALE : services et assistants sociaux (63%) ;
- ordre du jour du prochain Conseil communal (63%) ;
- liens vers d'autres services publics (61%) ;
- informations sociales (59%) ;
- infrastructures scolaires (59%) ;
- guide des commerçants (55%).

Les thèmes souvent absents et peu développés dans ces sites sont :

- procès-verbaux en ligne des réunions du Conseil (51%) ;
- centre d'aide et d'urgence, crèches et accueil extrascolaire (50%) ;
- gardes médicales et pharmaceutiques (48%) ;
- infrastructures économiques et sociétés implantées (44%) ;
- hôpitaux (44%) ;
- plans et cartes de la commune (43%) ;
- infos de vie pratique (circulation, marchés, etc.) (43%) ;
- infos issues de la mutualisation avec la Région wallonne (memento fiscal, fiches environnementales, etc.) (39%) ;
- service d'incendie (38%) ;
- résumé du budget communal (33%) ;
- procédure d'interpellation du Conseil (31%) ;
- résumé du compte communal (22%) ;
- postes vacants à la commune (14%).

La conclusion est semblable à celle de 2004 : les mises à jour régulières des données continuent à poser problème bien que l'on note une évolution positive dans l'étendue et la précision des informations distribuées.

Par ailleurs, 11% des sites communaux wallons actifs ne fournissent ni la liste des documents délivrables par leurs services (que ce soit au guichet ou en ligne), ni le détail des conditions et procédures pour obtenir ces documents.

1.2.2 Score informationnel

Afin d'évaluer la quantité d'informations proposées par les sites Web communaux, un score informationnel a été calculé à partir de 70 items d'information considérés comme indispensables ou intéressants dans un site communal. Ce score est normalisé sur 100 points. Les résultats ainsi obtenus sont les suivants :

- **moyenne** : 59 sur 100,
- **maximum** : 86 sur 100.

En ce qui concerne les communes ayant obtenu les meilleurs scores, on retiendra notamment les entités suivantes :

- **sites très riches (de 86 à 83 points)** : Gembloux, Esneux, Dinant, Mons, Chaudfontaine ;
- **sites riches (en partie : ceux de 82 à 77 points)** : Aywaille, Verviers, Florennes, Burdinne, Yvoir, Seraing, Ath, Doische, Rochefort, Faimés, Aubel, Andenne, Marche-en-Famenne, Beauraing, Héron, Berloz, Charleroi, Anthisnes, Eghezée.

La quantité de contenu informationnel est liée à la taille de la commune mais aussi et surtout au nombre de personnes chargées de la gestion informatique, ainsi qu'à la présence en interne ou non d'un Webmaster couplée au mode de développement du site.

On notera également que :

- la moitié des sites contiennent au moins une rubrique qui ne donne pas l'information annoncée,
- plus de 2 sites sur 3 fournissent des informations fiables en termes de validité,
- un site sur 4 environ présente un thème d'informations important (par exemple : procès-verbaux du Conseil communal, calendrier des collectes, agenda, etc.) qui n'est pas mis à jour.

7 communes ont mis en place un ou plusieurs flux RSS (nouveauités du site, agenda des événements, etc.).

1.3 Ergonomie

Un score ergonomique a également été calculé sur base de 37 critères concernant l'ergonomie et sur 13 tests de performance technique des sites. Le résultat est aussi normalisé sur 100 points. Les résultats ainsi obtenus sont les suivants :

- **moyenne** : 55 sur 100,
- **maximum** : 78 sur 100.

En ce qui concerne les communes ayant obtenu les meilleurs scores, on retiendra notamment les entités suivantes :

- **sites ayant une très bonne ergonomie (de 78 à 72 points) :** Ottignies-Louvain-la-Neuve, Dinant, Couvin, Aubel, Eupen, Sambreville, Somme-Leuze, Berloz, Chaudfontaine, Viroinval, Péruwelz, Florennes ;
- **sites ayant une bonne ergonomie (en partie : de 72 à 70 points) :** Tournai, Beauraing, Sprimont, Wavre, Comblain-au-Pont, Enghien, Fexhe-le-Haut-Clocher, Nivelles.

La cohérence et l'homogénéité de la structure visuelle des sites Web communaux posent problème dans environ la moitié des sites communaux wallons et influencent l'accessibilité aux informations.

Ces éléments d'ergonomie sont corrélés avec le mode de gestion technique du site, ainsi qu'avec la présence ou non en interne d'un Webmaster couplée au mode de développement du site.

Les sites communaux wallons manquent encore souvent de mise en forme claire et aérée, ainsi que d'une bonne charte graphique. La page d'accueil est un élément à soigner particulièrement.

1.4 Interactivité et services en ligne

De plus en plus de sites permettent aux citoyens d'interagir directement via plusieurs canaux :

- **formulaires interactifs** (à compléter directement sur le site) :
 - état-civil / population (76 % des communes wallonnes),
 - autres matières (43 %) ;
- **formulaires et documents téléchargeables** (à imprimer puis à renvoyer par la poste) :
 - état-civil / population (17 %),
 - autres matières (82 %) ;
- **lettre d'information/newsletter** (27 %, mais quelle est la fréquence d'envoi?) ;
- **forum de discussion** (13 %) ;
- **messagerie SMS** (4 %) ;
- **files RSS** (3 %) ;
- **réponse à l'e-mail** (81 %).

Les principales matières interactives où le citoyen peut participer, hormis les demandes en ligne de documents aux services administratifs, sont :

- l'ajout d'événements à l'agenda (15% des communes wallonnes) ;
- la commande de brochures/publications (13,5%) ;
- la demande de travaux (6,5%) ;
- l'insertion d'annonces en ligne (6%) ;
- la réservation d'infrastructures (5%) ;
- l'insertion de liens, adresses et mails, dans un répertoire citoyens ou commerçants ou associations de la commune (4%) ;
- l'interpellation directe du Conseil (3%) ;
- l'obtention d'une adresse mail personnalisée avec nom de domaine de la commune (3%) ;
- donner son avis sur le site.

94% des sites Web actifs proposent au moins un formulaire téléchargeable et/ou interactif, soit une forte progression depuis 2004 où ils n'étaient que 76%. Seules 18 communes wallonnes ne proposent ni document téléchargeable ni formulaire interactif. Si l'on ne compte que les demandes concernant les services d'état civil et population, ce sont 81% des sites Web actifs qui proposent ces formulaires interactifs et/ou téléchargeables.

Pour l'identification du citoyen souhaitant utiliser les services en ligne, la plupart des communes imposent des champs à remplir obligatoirement dans un formulaire interactif de commande de document. Mi-2007, 8 communes wallonnes proposent sur leur site l'identification par l'e-ID.

10% des communes wallonnes disent qu'au moins une application tirant profit de l'e-ID est déjà opérationnelle chez elles. La taille de la commune et la présence d'un Webmaster en interne influencent positivement le développement d'applications e-ID.

La moitié des communes wallonnes offrent le paiement par virement pour les services en ligne, 6 communes proposent le paiement en ligne sur leur site Internet. Par contre, 28% encore des communes obligent le citoyen à se déplacer au guichet, et pour la moitié de ces dernières, seul le paiement en espèces y serait possible.

Seulement 31% des sites actifs intègrent, sans réencodage, au moins une partie des services en ligne dans le processus administratif et comptable.

Le score d'interactivité est évalué sur 23 critères et normalisé sur 100 points. Les résultats ainsi obtenus sont les suivants :

- **moyenne** : 23 sur 100,
- **maximum** : 67 sur 100.

En ce qui concerne les communes ayant obtenu les meilleurs scores, on retiendra les sites ayant une très bonne interactivité (de 67 à 42 points) : Chaudfontaine, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Incourt, Jodoigne, Sainte-Ode, Waterloo, Aubel, Colfontaine, Aywaille, Juprelle, Neufchâteau, Malmédy, Tournai.

Fort logiquement, la présence en interne d'un Webmaster, que ce soit à temps plein ou à temps partiel, a une influence sur la présence d'e-services sur le site communal.

Les sites développés principalement ou entièrement en externe présentent davantage de services en ligne. Par ailleurs, les sites gérés techniquement en externe offrent davantage de services en ligne. Mais ce sont les sites gérés de manière mixte qui en proposent le plus.

On note aussi que ce sont les sites qui sont mis à jour en interne qui présentent le plus de services en ligne. Il y a enfin une corrélation entre le fait que le Bourgmestre et les échevins indiquent une adresse e-mail et la proposition de services interactifs par les services communaux (commande en ligne de formulaires d'état civil/population).

1.5 Score global des sites Web communaux wallons

Le score global est évalué en calculant la moyenne des 3 scores informationnels, ergonomiques et d'interactivité puis est aussi normalisé sur 100 points :

- **moyenne** : 46 sur 100,
- **maximum** : 75 sur 100.

En ce qui concerne les communes ayant obtenu les meilleurs scores globaux, on retiendra les entités suivantes :

- **score global très bon (de 75 à 70)** : Chaudfontaine, Ottignies-Louvain-la-Neuve ;
- **score global bon (en partie : de 67 à 60 points)** : Aubel, Dinant, Berloz, Péruwelz, Mons, Esneux, Incourt, Rochefort, Viroinval, Waterloo, Aywaille, Colfontaine, Tournai, Beauraing, Arlon, Gembloux, Ath, Florennes.

1.6 Equipement TIC et ressources humaines de gestion informatique

27% des communes disent ne disposer en interne d'aucune personne travaillant à la gestion de leur système informatique (4/5 de ces communes sont de petite taille). Il y a une corrélation positive entre le nombre d'employés à la gestion informatique et la qualité du site Internet.

56% des communes disent ne maîtriser aucun langage de programmation en interne. L'environnement Linux est maîtrisé dans 23% des communes, suivi de .NET (Microsoft) 17%, XML 15,5% et Java 14%.

Deux tiers des communes wallonnes ont confié le développement de leur site Internet à un prestataire externe. La gestion technique des sites Web communaux s'effectue de manière assez partagée entre les gestionnaires internes et externes. Lorsque la gestion technique du site est confiée à un prestataire extérieur, la mise à jour des contenus se fait alors aussi en externe.

Un peu plus d'un tiers des communes wallonnes considèrent que la gestion de leur site Internet, et donc de leur communication par ce biais à leurs citoyens, nécessite de libérer un emploi spécifique, au moins à temps partiel. Lorsqu'un Webmaster est présent en interne, les communes optent majoritairement pour le développement en interne de leur site. La présence d'un Webmaster est fonction de la taille de la commune en termes de population.

La qualité du site Internet de la commune est augmentée lorsque l'entité dispose d'un Webmaster interne. Dans ce cas, la mise à jour du contenu est principalement réalisée en interne et de manière beaucoup plus fréquente.

Les meilleurs scores globaux se trouvent dans les communes qui ont un Webmaster interne à temps plein mais qui font développer leur site en externe. Cette analyse se vérifie également si l'on examine les scores ergonomique, informationnel et d'interactivité.

L'hébergement du site est dans 90% des cas réalisé à l'extérieur de la commune, principalement chez le développeur ou gestionnaire du site.

L'hébergement du serveur mail, lui, est, pour plus de la moitié des communes, chez Publilink.

1.7 Usages d'Internet

Le niveau d'usage d'Internet par le personnel communal est, pour plus de 2 communes sur 3, régulier et intégré au travail. Seules deux entités signalent que leur personnel n'utilise pas Internet et que ce n'est pas en projet. Le niveau d'usage d'Internet par le personnel communal dépend fortement de la présence en interne ou non de personnel informatique, et du nombre d'employés à cet effet. Il n'est pas corrélé avec la taille de la commune.

Dans 72% des communes, tous les employés reçoivent automatiquement une adresse e-mail. Ce sont les petites communes qui distribuent le plus souvent une adresse e-mail à tous leurs employés.

L'implication du bourgmestre dans la pratique de l'Internet et du mail est nécessaire pour développer l'usage d'Internet par le personnel communal. Environ deux tiers des communes proposent sur leur site Web le mail du bourgmestre, mais seulement 1/3 des sites donnent une adresse mail pour chacun des échevins.

1.8 Applications

Plus d'un quart des communes wallonnes utilisent des applications "serveurs" Open Source, tandis que pratiquement la moitié des communes utilisent des applications "clients". Seulement 12% des communes qui utilisent des applications "serveurs" Open Source n'ont aucun personnel informatique.

6% des communes seulement disposent d'un workflow systématique pour le suivi administratif des dossiers.

Les 5 applications les plus importantes pour les communes sont, dans l'ordre, celles concernant les services comptabilité, population, état civil, taxes et personnel :

- celles qui leur donnent le plus satisfaction sont, dans l'ordre, les logiciels de comptabilité (36% sont très satisfaits), de facturation, du personnel et de la population ;
- celles qui leur en donnent le moins sont les logiciels pour les travaux (16% sont très insatisfaits), les cimetières, l'urbanisme et la police.

2. Méthode et paramètres de base sur l'enquête

La deuxième enquête détaillée de l'AWT concernant les équipements et les usages TIC par les communes en Wallonie a été menée entre début juin et fin novembre 2006. Elle a visé les 262 communes wallonnes, en collaboration avec la DGPL

2.1 Présentation de l'enquête

La collecte de l'information a été réalisée selon quatre approches complémentaires.

2.1.1 Questionnaire en ligne

L'AWT a mis en ligne un questionnaire auquel les 262 communes wallonnes ont été invitées à répondre. Les communes pouvaient y accéder via un site Web dédié, avec login et mot de passe fournis par l'AWT. 257 communes ont répondu entièrement à ce questionnaire, soit 98%, et une a répondu à la moitié des questions.

2.1.2 Analyse des sites Web communaux

L'AWT a procédé à une analyse des sites Web communaux officiels selon une grille prédéfinie.

Il faut évidemment garder à l'esprit que les sites sont en constante évolution. En effet, si l'analyse devait être menée à nouveau quelques mois plus tard, les résultats seraient sans doute un peu différents. Ainsi, en janvier 2007, l'AWT a déjà constaté des remises à jour ou des refontes totales de certains sites Web. A la fin novembre 2006, 257 communes disposaient de leur propre site Web, c'est-à-dire d'un site Internet composé d'au moins une page comprenant au moins une information à caractère officiel.

Plusieurs remarques doivent être faites :

- **L'AWT a considéré que les communes de Clavier et de Geer n'avaient aucun site.** En effet, pour Clavier, dont le site est en accès restreint, un numéro d'identifiant et un mot de passe étaient demandés à l'entrée, sans pouvoir accéder au moins à une page. Par contre, la commune de Geer semble ne plus exister sur le Web, car l'adresse <http://www.geer.be> donne accès à l'enregistrement des noms de domaines sous "www.register.be" ;
- **le site de la commune de Lens était en reconstruction** et présentait une seule page comprenant l'écusson de la commune et l'indication suivante : "Le site est en reconstruction" ;
- **le site de la commune de Quévy était introuvable.** L'adresse <http://www.quevy.be> renvoyait vers <http://www.xn--quvy-cpa.be/>. De plus, aucun moteur de recherche n'a pu trouver cette commune sur le Web ;
- **le site de la commune de Jalhay était "temporairement hors ligne"** et indiqué comme tel en anglais sur une page unique et blanche ;
- **la commune de Hensies présentait un site qui, au premier abord, semblait "vide"** à l'exception d'une information en page d'accueil donnée par le bourgmestre et datant de 2002, ainsi que des messages d'erreur. En janvier 2007, certains menus présentaient des liens vers de l'information remise à jour, mais très peu étoffée ;

- **la commune d'Antoing restait la seule présentant un nom de domaine qui n'est pas du type ".be" ou ".eu" : "antoing.net".**

La situation des sites Web de ces communes n'avait toujours pas évolué le 15 janvier 2007. L'AWT a dès lors réalisé ses analyses statistiques sur les données récoltées des sites Web de 257 communes, c'est-à-dire que les sites des communes de Clavier, Geer, Jalhay, Lens et Quévy ont été écartés de ces analyses, vu qu'il était impossible d'accéder à au moins une page Web comprenant de l'information.

2.1.3 Indicateurs relatifs à l'ergonomie et la performance des sites

L'AWT a procédé à la mesure de plusieurs indicateurs quant à l'ergonomie et à la performance "en ligne" des sites Web communaux.

2.1.4 Envoi d'un courrier électronique

Enfin, l'AWT a envoyé un courrier électronique à l'adresse e-mail principale de toutes les communes wallonnes afin d'évaluer leur capacité et leur rapidité de réponse.

2.2 Enquêtes précédentes

Une première enquête complète a été menée par l'AWT en 2004. Cette enquête a été réalisée selon des approches similaires, à savoir un questionnaire en ligne, une analyse des sites Web communaux (les critères étaient cependant deux fois moins nombreux), l'envoi d'un e-mail et la mise en place de tests techniques sur ces sites. Ces chiffres serviront dès lors de comparaison et permettront de constater les évolutions TIC de nos communes wallonnes.

Rappelons également qu'une autre enquête à portée plus limitée avait été réalisée par l'AWT en 2000/2001 sur base des données collectées par le CIGER. Cette enquête avait permis de fournir quelques indicateurs essentiels concernant la mise en oeuvre des sites Web des communes. Ces chiffres serviront ponctuellement de référence pour évaluer le chemin parcouru en 6 ans.

2.3 Rappels statistiques de base

Les 262 communes wallonnes sont regroupées en 20 arrondissements et en 5 provinces, dont la superficie et la population sont exposées ci-dessous.

Province	Arrondissement	Communes	Superficie en km ²	Population 2004	Population 2006
Brabant wallon	Nivelles	27	1090,6	360717	366481
Hainaut	Ath	8	487,4	80302	81007
	Charleroi	14	554,6	420528	421801
	Mons	13	584	249054	249500
	Mouscron	2	101,2	69719	70387
	Soignies	8	517,4	176409	178659
	Thuin	14	933,7	146211	146977
	Tournai	10	607,5	140977	141748
Liège	Huy	17	659,4	102709	103972
	Liège	24	796,9	587033	590972
	Verviers	28	2016,2	269366	273086
	Waremme	13	389,9	70497	72267
Luxembourg	Arlon	5	317,3	53648	54911
	Bastogne	7	1043	42097	42801
	Marche-en-Famenne	7	953,7	51998	52806
	Neufchateau	12	1354,6	56687	57660
	Virton	10	771,2	49690	50369
Namur	Dinant	15	1592,4	101705	103118
	Namur	16	1164,8	288659	292318
	Philippeville	6	908,7	62492	63138
Total Wallonie		262	16844,3	3380498	3413978

Caractéristiques des communes wallonnes (source : INS, au 1er janvier 2006)

2.4 Choix des variables de référence

Comme en 2004, il n'a pas été tenu compte, pour les analyses statistiques, de la distinction qui existe entre villes et communes au sens typologique généralement employé. L'AWT a préféré englober toutes les entités communales sous le terme de "communes" et choisir d'autres critères de référence, comme le nombre d'habitants ou leur niveau de revenu au sein de chaque commune. Ces derniers critères permettent de mieux cibler les différences d'usages des technologies de l'information et de la communication que l'on peut observer entre les entités communales wallonnes.

En outre, faute de disposer d'un indicateur précis relatif à la richesse des communes, l'AWT a opté dans certaines analyses pour le revenu net moyen par an et par habitant comme référence d'un certain niveau de richesse au sein des communes, tout comme en 2004. Bien que ce critère ne soit qu'un reflet imparfait de cette situation, il n'en reste pas moins un indicateur intéressant, d'autres enquêtes de l'AWT ayant montré que le niveau d'usage TIC des citoyens est fortement corrélé à ce niveau de revenu.

2.5 Catégorisation des variables de référence

Afin de pouvoir effectuer des croisements entre les données récoltées et les variables de référence (population ou revenu moyen net par an et par habitant) dont l'AWT dispose pour chaque commune, ces variables ont été catégorisées comme suit.

2.5.1 Population

Pour la population, les catégories créées ont été calculées de manière à conserver un nombre suffisant d'habitants concernés. Par souci de comparaison, on a repris les mêmes catégories que dans la précédente enquête de 2004, ce qui change très peu les taux de population et de communes par catégorie.

Appellation	Catégorisation	Nombre de communes	Pourcentage de communes	Pourcentage de population
Très grandes communes	50000 habitants et plus	9	3%	26%
Grandes communes	Entre 20000 et 49999 habitants	31	12%	23%
Communes moyennes	Entre 7500 et 19999	97	37%	34%
Petites communes	Moins de 7500 habitants	125	48%	17%

Répartition des communes en fonction de la population

2.5.2 Revenu moyen

Pour le niveau de revenu moyen des habitants, les catégories ont été créées, comme en 2004, de manière à obtenir une distinction claire entre les revenus élevés et ceux qui sont faibles par rapport à la moyenne, tout en conservant un nombre suffisant d'habitants concernés. Ainsi, les premier et troisième quartiles ont servi de référence afin d'obtenir 3 classes autour de la médiane du revenu. Ce niveau de revenu provient de données de population et de niveau de revenu moyen par habitant et par commune, fournies par l'INS.

Appellation	Catégorisation	Nombre de communes	Pourcentage de communes	Pourcentage de population
Revenu faible	Moins de 10708 euros	66	25%	33%
Revenu moyen	Entre 10708 et 12899 euros	130	50%	46%
Revenu élevé	Plus de 12899 euros	66	25%	21%

Répartition des communes en fonction du revenu moyen

3. Dénomination des communes sur Internet et caractéristiques globales des sites

Comment la commune est-elle identifiée sur le Web ? Quelles adresses e-mail utilise-t-elle ? Le site Web communal est-il opérationnel ? Quel est son historique ? Toutes ces informations permettent une première approche de la stratégie en ligne d'une commune

3.1 Noms de domaine

Pour rappel, le nom de domaine est un nom unique qui se compose généralement du nom de l'organisation, suivi d'une extension référant, soit à ses activités (.com, .org, .net), soit à son origine territoriale (.be, .eu). Ce nom de domaine permet aux organisations de posséder une identification forte sur Internet, pour son site (exemple : www.nomdecommune.be) et pour ses adresses mail (exemple : info@nomdecommune.be).

Au moment de la réalisation de l'analyse des sites Web communaux en 2006, 99% des communes possédaient un nom de domaine dont l'extension était de type ".be". Une commune utilisait un nom de domaine de type ".net" (Antoing, comme en 2004) et une commune utilisait un nom de domaine du type ".org" (Manhay).

Parmi les initiatives remarquables, on peut citer le cas de deux communes, Fontaine-l'Evêque et Huy, qui ont réservé leur nom de domaine suivi de l'extension ".eu" en plus de l'extension ".be", ce qui les inscrit dans une optique européenne.

On distingue également plusieurs types de noms de domaine réservés.

Types de noms de domaine réservés	Taux observés
Nom de la commune	96%
Nom de la commune avec un suffixe du type "commune-", "commune-de" ou "-ville", "-adm"	3%
Autres types (nom en français-nom en néerlandais, subordonné, "info-", "-online", etc.)	1%

Types de noms de domaines réservés par les communes en 2006

Ces derniers types sont indispensables pour les communes dont le nom est également celui d'une province ou d'une marque connue (Namur, Chimay, etc.). Les 4% (12 sites) ayant un nom de domaine atypique sont : ans-commune, ville-de-chimay, villedecomines-warneton, comunedour, enghien-edingen, gouvyadm, communeeglise, ville-limbourg, manage-commune, ville.namur, rumes-online et spa-info.

3.2 URL des sites Web communaux

Un site Web communal est composé au minimum d'une page Web comprenant des informations sur l'administration communale, cette page étant directement accessible aux internautes via un navigateur (browser) et une adresse URL (exemple : www.commune.be).

En analysant les URL des sites communaux, on remarque que :

- dans 88% des cas, l'URL est composée du nom de domaine communal pour toutes les pages du site (94% en 2004),
- dans 10% des cas, l'URL est composée du nom de domaine communal, mais pas pour toutes les pages du site (4% en 2004),
- dans 2% des cas, l'URL fait référence à un autre domaine que le domaine communal (comme en 2004). Parmi ces 2%, on retrouve notamment le cas de Chimay ("www.coeureurope.org" et "www.ville-de-chimay.be"), tout comme en 2004. On citera aussi le cas d'Hensies, dont le nom de domaine redirige directement vers une URL assez complexe : "http://cyber.asp-hebergement.com/site/gd/accueil10_1.asp".

Le taux de sites où l'URL n'est pas composée uniquement du nom de domaine communal a augmenté de 6 points en 2006. La raison principale de cette évolution est la suivante : beaucoup de communes ont créé un deuxième site lié au site officiel, dont l'URL contient parfois le nom de la commune attaché à un suffixe (exemple : <http://www.rochefortinteractif.be>). Ce second site ressemble dans la plupart des cas à un blog ou à un forum, et a été réalisé afin de réserver un espace dit "citoyen" pour les habitants de la commune. Il est composé le plus souvent d'un forum et d'annuaires (commerces, associations, etc.) et parfois formé de parties où il faut s'enregistrer via un nom d'utilisateur (login) et un mot de passe pour, entre autres, commander en ligne des documents (extraits d'actes ou autres matières) ou encore accéder à des informations destinées aux citoyens de la commune uniquement. Ces communes auraient évidemment pu choisir de créer un sous-domaine, comme par exemple "interactif.rochefort.be" (exemple fictif).

Cette initiative de réalisation d'un second site lié au premier peut être considérée comme positive seulement si la technologie utilisée permet :

- un contrôle actif de la part de la commune concernant les informations ou les propos y ajoutés,
- une très bonne protection du réseau de la commune via des programmes adéquats de sécurité (certains sites étant hackés ou présentant des bannières de publicité indésirables),
- une bonne navigation et une bonne interactivité,
- une ergonomie de qualité,
- une mise à jour quotidienne de l'information.

Or les chapitres suivants montreront que ces éléments sont assez peu suivis (excepté par certaines communes qui y consacrent visiblement un temps non négligeable).

3.3 Adresses e-mail et formulaire de contact

Sur les 258 communes qui ont répondu à l'enquête en ligne, toutes déclarent avoir distribué au moins une adresse e-mail pour le personnel administratif et/ou pour les mandataires. Ainsi, on observe les taux suivants par type d'adresse e-mail distribuée.

Type d'adresse e-mail distribuée	Taux de communes
Une adresse nominative par employé (rene.dupont@...)	91%
Une adresse globale pour la commune (info@...)	57%
Une adresse par service (population@...)	49%
Une adresse par mandataire (jean.lelu@...)	19%

Types d'adresses e-mail distribuées par les communes au personnel et/ou aux élus

Lors de l'analyse des sites Web communaux, l'AWT a constaté que parmi les 257 communes wallonnes qui possèdent un site Web communal (c'est-à-dire ayant au moins une page Web disponible), 256 y affichent les adresses mail des services, du personnel et/ou des mandataires (contre 241 en 2004). Ainsi :

- dans 31% des cas (32% en 2004), toutes les adresses mail communales comportent le nom de domaine communal après le @ (exemple : ...@nivelles.be),
- dans 50% des cas (53% en 2004), seulement certaines adresses mail sont constituées du nom de domaine (en général celles des services) et les autres (en général celles du personnel communal et/ou des mandataires) proviennent de fournisseurs externes à la commune (exemples : ...@publilink.be, ...@skynet.be, ...@yahoo.fr),
- dans 19% des cas (15% en 2004), aucune adresse mail affichée dans le site ne contient le nom de domaine communal (exemple : administrationcommunalebegnyskynet.be).

Enfin, 87% des communes présentes sur le Web affichent au moins une adresse e-mail ou un formulaire de contact avec l'administration sur leur page d'accueil. Elles étaient 80% en 2004. Le nombre d'adresses e-mail de la commune présentes en page d'accueil peut varier d'une commune à l'autre, certaines présentant simplement une adresse principale (le personnel qui gère ce courrier s'occupant de transférer aux services concernés), d'autres présentant plusieurs adresses utiles (le plus souvent axées sur les demandes potentielles, suivant par exemple la configuration : e-mail du Webmaster, suivi de ceux des services et de ceux du secrétariat).

Mise en évidence des adresses e-mail en page d'accueil	Taux de sites communaux
Un seul e-mail	64%
Plusieurs e-mail de contact sur la page d'accueil dont un est mis en évidence	5%
Plusieurs e-mail de contact sur la page d'accueil sans mise en évidence	6%
Un formulaire de contact	27%
Pas d'e-mail présent en page d'accueil	13%

Mise en évidence d'adresses e-mail de contact au sein des communes sur les pages d'accueil des sites

On notera donc que 70 communes proposent sur leur site Web un formulaire de contact à compléter. Si 12% des sites présentent simplement un formulaire de contact et pas d'adresse e-mail en page d'accueil, seule Seneffe propose uniquement un formulaire et aucune adresse mail sur l'ensemble de son site. Il ne s'agit pas d'un défaut si toutefois un suivi informatique a bien lieu suite à l'envoi d'une demande ou d'une question par le citoyen internaute. Néanmoins, si l'on comprend cette attitude logiquement destinée à limiter le spam, elle ne contribue pas à rapprocher l'administration du citoyen qui se retrouve devant une page impersonnelle alors qu'il pourrait avoir un contact plus direct avec les agents responsables.

Enfin, on notera que quatre communes ne proposent ni formulaire de contact ni adresse mail sur leur site : Clavier, Geer, Quévy et Welkenraedt. Ces communes obligent donc le citoyen à téléphoner ou à se déplacer pour tout renseignement ou demande.

3.4 Statut des sites Web communaux

A la date d'analyse des sites Web, on constatait la répartition suivante de leur statut :

- **209 sites sont opérationnels (80% des communes, soit un taux inchangé depuis 2004)**. Cela veut dire qu'ils comportent plus d'une page Web et toutes leurs pages fournissent de l'information ;
- **42 sites (16%) présentent au moins une page qui est en construction ou reconstruction**. Il s'agit des communes d'Anhee, Ans, Anthisnes, Antoing, Aubange, Bassenge, Beaumont, Beauraing, Berloz, Binche, Boussu, Braine-le-Château, Burdinne, Celles, Châtelet (*), Chaumont-Gistoux (*), Comines, Dalhem, Doische, Ellezelles, Erquelinnes, Estinnes, Fauvillers, Fléron, Floreffe (*), Frameries, Froidchapelle (*), Gedinne, Gerpinnes, Gesves (*), Hannut (*), Havelange, Pecq (*), Raeren, Rebecq (*), Remicourt, Saint-Georges-sur-Meuse (*), Sivry-Rance, Thuin, Villers-la-Ville (*), Walhain et Yvoir.
- **4 sites n'ont qu'une seule page d'information (la page d'accueil) et indiquent que leur site est en reconstruction ou en cours de mise à jour** : Houffalize (qui a alimenté son site depuis), Lens, Plombières et Quévy ;
- **3 sites n'ont qu'une seule page d'information (la page d'accueil) et n'expliquent pas l'impossibilité d'accéder aux autres pages donnant les informations annoncées** : Comblain-au-Pont (*), Hensies et Chimay (*) ;
- **1 site dit être temporairement hors ligne** : Jalhay ;
- **2 communes n'ont pas de site** : Clavier et Geer.

(*) Ces communes ont mis un nouveau site en ligne depuis la réalisation de l'étude de l'AWT.

Dans la suite de l'analyse, on considère comme actifs les sites comprenant au moins une page comportant des informations.

3.4.1 Elections communales 2006

Après les élections d'octobre 2006, la plupart des sites ont actualisé fin 2006 ou début 2007 les coordonnées des membres du Collège et du Conseil, changé le mot et la photo du bourgmestre, et parfois modifié les couleurs de fond.

Certains sites ont bénéficié d'une nouvelle version : Baelen, Bernissart, Braine-le-Comte, Bullingen, Châtelet, Chaumont-Gistoux, Chimay, Comblain-au-Pont, Crisnée, Dour, Estaimpuis, Fleurus, Floreffe, Froidchapelle, Gesves, Hannut, Héron, La Bruyère, Lasne, Le Roeulx, Marche-en-Famenne, Mont-de-l'Enclus, Pont-à-Celles, Pecq, Rebecq, Rouvroy, Saint-Georges-sur-Meuse, Sambreville, Seneffe, Silly, Tenneville, Villers-la-Ville et Visé. Un addendum est réalisé pour indiquer la progression ou régression de ces sites en matière d'ergonomie, de contenu informationnel et d'interactivité, bien que pour ces deux derniers domaines, on a déjà été tenu compte des principales modifications.

Certains sites annoncent être en refonte : Chapelle-lez-Herlaimont, Jurbise et Raeren.

Quelques sites sont devenus injoignables : Fléron, Florennes, Limbourg, Marchin et Waimes.

On relèvera le cas du site de Florennes, qui a disparu du Web suite aux élections locales, alors qu'il figurait parmi les meilleurs : il est d'ailleurs classé 20ème sur les 262 sites analysés !

3.5 Historique des sites

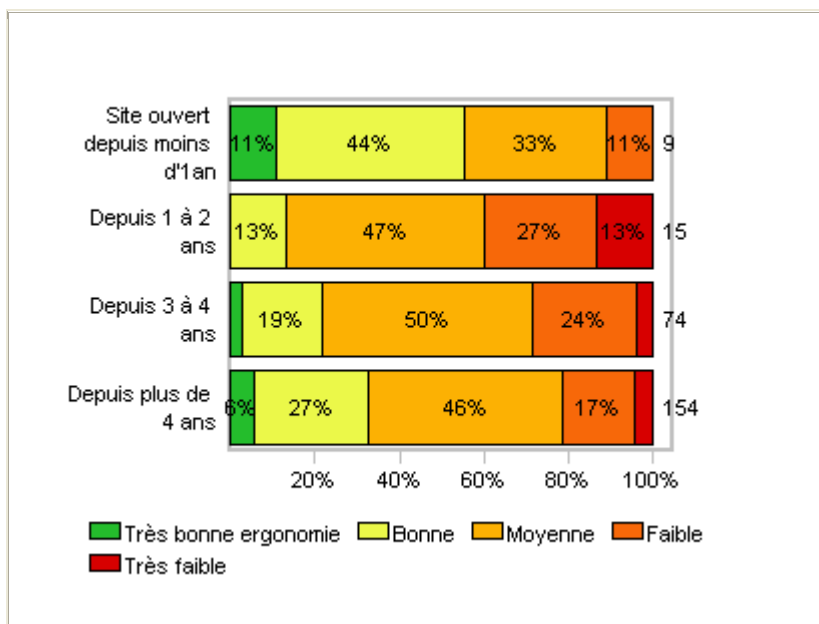
Parmi les communes :

- **9 disent avoir ouvert leur site au public depuis moins d'un an, soit 3,5% (contre 2% en 2004)** : Beloeil, Berloz, Brunehaut, Doische, Havelange, Oreye, Tubize, Wavre et Welkenraedt ;
- **15 disent l'avoir fait depuis 1 à 2 ans (6% contre 24% en 2004)** : Assesse, Blégny, Cerfontaine, Chièvres, Comines, Daverdisse, Fléron, Hamoir, Hamois, Hastière, Hotton, Juprelle, Les Bons Villers, Pecq et Stoumont ;
- **74 disent l'avoir ouvert depuis 3 à 4 ans (soit 29% des sites), et 154 depuis plus de 4 ans (soit 60% des sites)**. En 2004, on dénombrait 74 % de sites communaux wallons ouverts depuis plus de 2 ans, tandis que fin 2006, ce pourcentage s'élève désormais à 89%.
- **6 communes enfin disent que leur site est en construction** : Baelen (construit depuis), Clavier, Ellezelles (construit succinctement depuis), Jalhay, Lens (construit succinctement depuis) et Quiévrain (idem).

Pour rappel, ces chiffres sont basés sur la déclaration des communes à l'été 2006.

3.5.1 Age du site et qualité de l'ergonomie

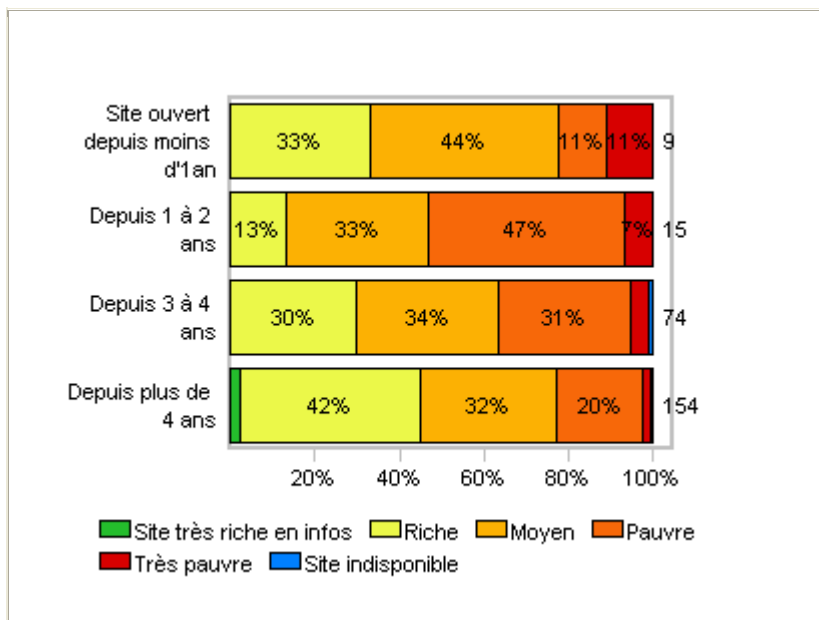
Les sites âgés de moins d'un an, et, dans une moindre mesure, ceux de plus de 4 ans, ont une meilleure ergonomie.



Catégorie de score ergonomique selon l'âge du site Web communal

3.5.2 Age du site et richesse informationnelle

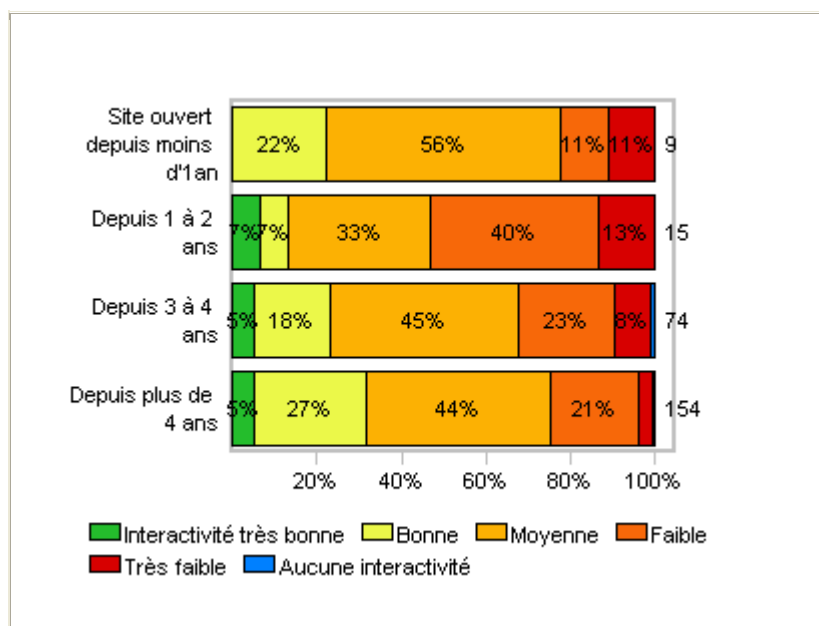
Assez logiquement, ce sont les sites âgés de plus de 4 ans qui offrent une meilleure richesse informationnelle.



Catégorie de score informationnel selon l'âge du site Web communal

3.5.3 Age du site et interactivité

Enfin, ce ne sont pas nécessairement les sites les plus récents qui obtiennent les meilleurs scores d'interactivité.



Catégorie de score d'interactivité selon l'âge du site Web communal

4. Score global des sites Web communaux

Avoir une vision globale de la qualité des sites Web communaux permet de situer un site par rapport aux autres. Le score global moyen obtenu par les sites communaux wallons est de 46%

4.1 Calcul du score global

Le score global des sites communaux wallons a été calculé par une moyenne entre 3 scores intermédiaires, que sont les scores informationnel, ergonomique et d'interactivité. Le score global a ainsi été ramené sur 100 afin d'en faciliter la lecture et la comparaison.

Catégorisation	2006
Score global moyen	46
Ecart-type	11
Score maximal obtenu	75

Score global des sites communaux

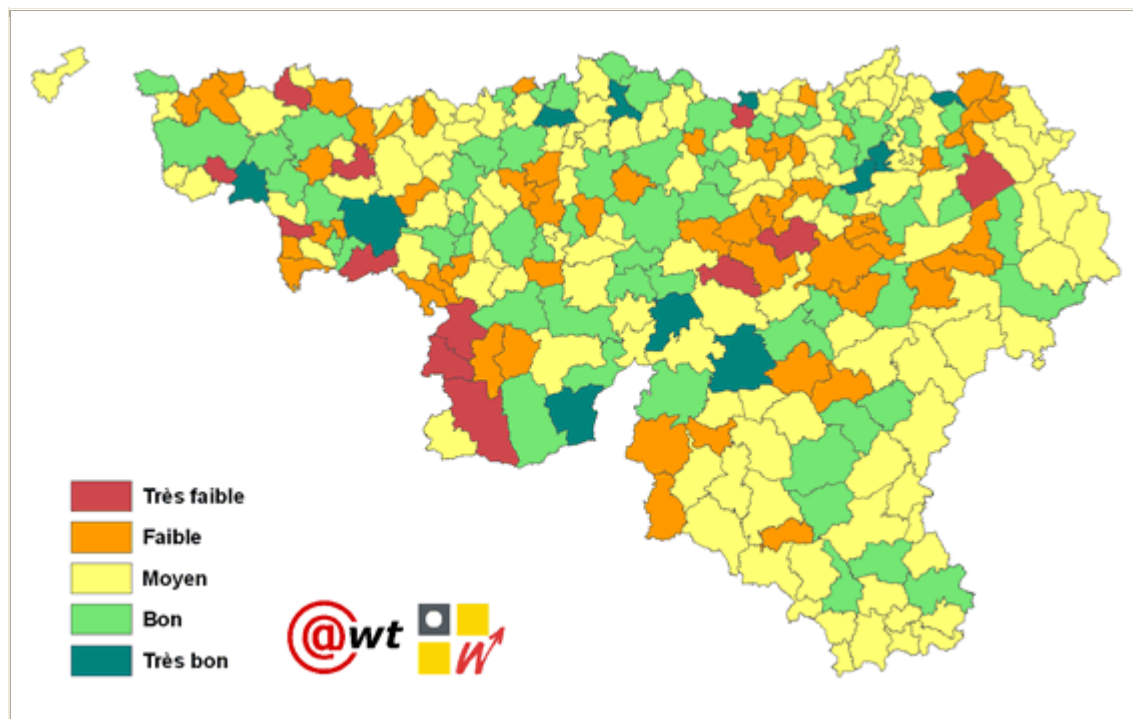
La majorité des sites communaux wallons obtient un score global se situant entre 35 et 57. Le score ergonomique moyen obtenu par les sites communaux wallons est de 46.

L'ensemble du classement des communes wallonnes en fonction des scores intermédiaires, du score global et de leur catégorisation, peut être consulté dans la dernière annexe du rapport. Ce score global n'avait pas été calculé en 2004, où seuls avaient été mesurés les scores en matière d'ergonomie et de richesse informationnelle. Il n'y avait donc pas de score d'interactivité. Un score global fictif a toutefois été évalué sur base des 2 scores intermédiaires existants, afin de mettre en évidence les sites ayant le plus progressé ou régressé depuis 2004.

Les communes qui ont le plus progressé depuis 2004 en termes de rang pour le score global sont, dans l'ordre décroissant : Berloz, Colfontaine, Mons, Hannut, Frameries, Doische, Arlon, Beloeil, Faimés, Juprelle, Enghien, Neufchâteau, Couvin, Hotton, Anderlues, Jodoigne, Charleroi, Dalhem, Baelen, Viroinval, Blégny, Ans, Attert, Musson, Comines et Beyne-Heusay. Ces communes ont progressé de plus de 100 places!

4.2 Catégorisation du score global et représentation cartographique

La répartition des scores globaux catégorisés est illustrée sur la carte de la Wallonie ci-dessous, par commune.

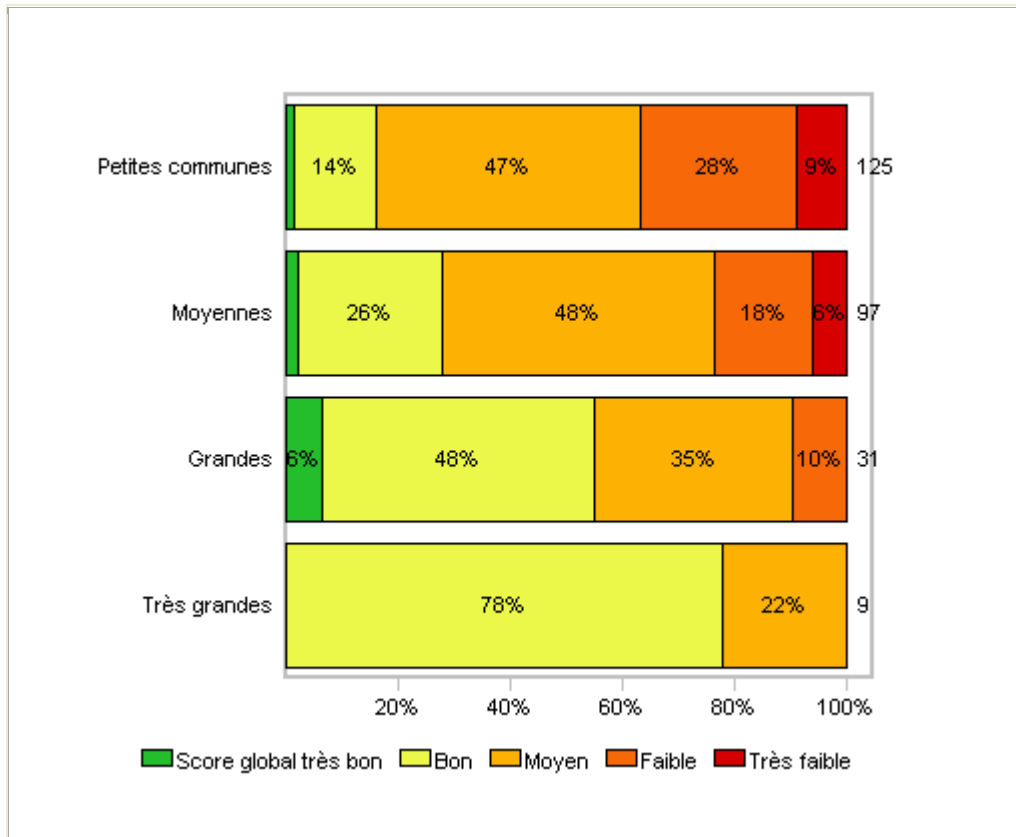


Enquête Communes 2006 : score global attribué aux services Internet

4.3 Profil des sites Web communaux

4.3.1 Score global en fonction de la taille de la commune

Le niveau global des sites Web communaux semble assez bien corrélé avec la taille des communes en termes de population.

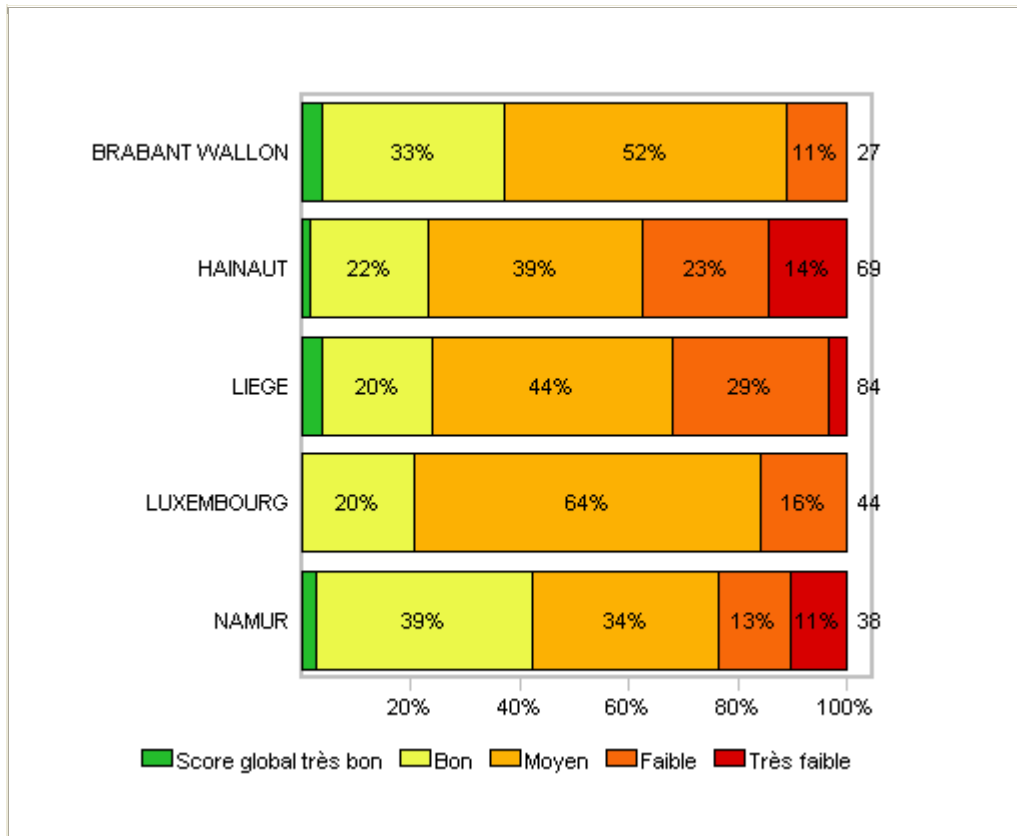


Taux de communes par catégorie de score global en fonction de la taille

Aucune des très grandes communes n'a un site faible ou très faible, mais aucune n'a non plus un site très bon. Les sites très faibles se trouvent dans des petites ou moyennes communes.

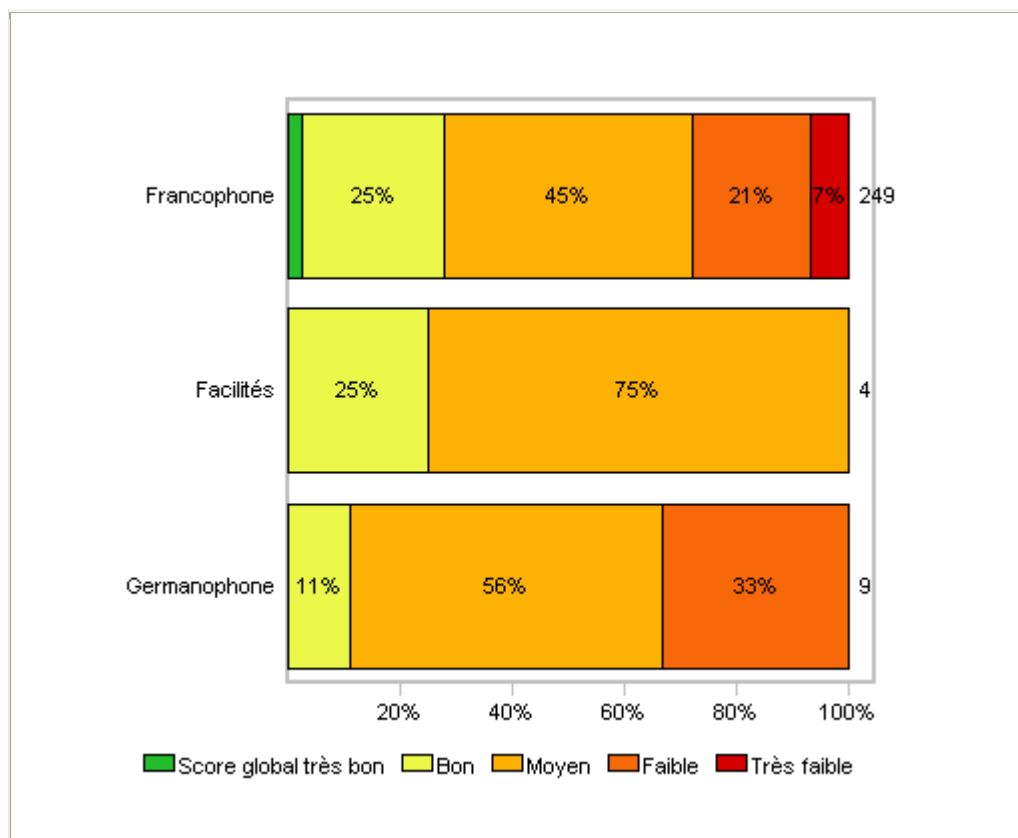
4.3.2 Score global en fonction de la position géographique de la commune

Quant à la répartition géographique, on remarque que les provinces de Namur et du Brabant wallon sont celles qui comptent le plus de bons sites.



Taux de communes par catégorie de score global en fonction de la province

On remarque que les communes à facilités ont des scores plus homogènes que les communes germanophones et surtout que les communes francophones.



Taux de communes par catégorie de score global en fonction de la langue

4.4 Classement des communes wallonnes

Le classement ci-dessous a été établi à partir des observations de l'AWT arrêtées à la fin 2006.

Rang	Communes	Score global
1	Chaufontaine	75
2	Ottignies - LLN	70
3	Aubel	67
4	Dinant	64
5	Berloz	63
6	Péruwelz	62
7	Mons	62
8	Esneux	61
9	Incourt	61
10	Rochefort	61
11	Viroinval	61
12	Waterloo	60
13	Aywaille	60
14	Colfontaine	60
15	Tournai	60
16	Beauraing	60
17	Arlon	60
18	Gembloux	60

19	Ath	60
20	Florennes	60
21	Seraing	59
22	Burdinne	59
23	Couvin	59
24	Doische	59
25	Marche-en-Famenne	58
26	Faimes	58
27	Neufchâteau	58
28	Walcourt	58
29	Wavre	58
30	Eghezée	58
31	Frameries	58
32	Sainte-Ode	57
33	Fexhe-le-Haut-Clocher	57
34	Mouscron	57
35	Beyne-Heusay	57
36	Beauvechain	57
37	Manhay	56
38	Nivelles	56
39	Profondeville	56
40	Yvoir	55
41	Châtelet	55
42	Charleroi	55
43	Jodoigne	55
44	Hannut	55
45	Thimister-Clermont	55
46	Morlanwelz	55
47	Binche	54
48	Sambreville	54
49	Saint-Ghislain	54
50	Héron	54
51	Rixensart	54
52	Verviers	54
53	Anhée	54
54	Spa	54
55	Malmedy	54
56	Andenne	54
57	Anderlues	54
58	Leuze-en-Hainaut	54
59	Beloeil	53
60	Tintigny	53
61	Bertogne	53
62	Soumagne	53

63	Seneffe	53
64	Anthisnes	53
65	Ans	53
66	Namur	53
67	Saint-Vith	53
68	Libramont-Chevigny	53
69	Liège	52
70	Genappe	52
71	Chapelle-lez-Herlaimont	52
72	Hotton	52
73	Hélécine	52
74	Habay	52
75	Donceel	52
76	Paliseul	51
77	Amblève	51
78	Sombreffe	51
79	La Roche-en-Ardenne	51
80	Awans	51
81	Vielsalm	51
82	Wanze	51
83	Ciney	51
84	Dalhem	51
85	Enghien	51
86	Bièvre	50
87	Fontaine-l'Evêque	50
88	Dour	50
89	Frasnes-lez-Anvaing	50
90	Bouillon	50
91	Braives	50
92	Musson	50
93	Burg-Reuland	50
94	Juprelle	50
95	Rendeux	50
96	Blégny	50
97	Floreffe	50
98	Flobecq	50
99	Sprimont	50
100	Flémalle	50
101	Rouvroy	49
102	Fernelmont	49
103	Rumes	49
104	Braine-l'Alleud	49
105	Comblain-au-Pont	49
106	Butgenbach	49

107	Brugelette	49
108	Mettet	49
109	Braine-le-Comte	49
110	Amay	49
111	Remicourt	49
112	Bastogne	49
113	Bernissart	49
114	Soignies	49
115	Grez-Doiceau	49
116	Saint-Léger	48
117	Oupeye	48
118	Lincet	48
119	Courcelles	48
120	Court-Saint-Etienne	48
121	Walhain	48
122	Tubize	48
123	Virton	48
124	Libin	47
125	Somme-Leuze	47
126	Eupen	47
127	Grâce-Hollogne	47
128	Bullange	47
129	Meix-devant-Virton	47
130	Herve	47
131	Thuin	47
132	Chastre	46
133	La Louvière	46
134	Florenville	46
135	Olne	46
136	Bassenge	46
137	Fosses-la-Ville	46
138	Manage	46
139	Baelen	46
140	Houyet	46
141	Tellin	46
142	Aiseau-Presles	46
143	Ham-sur-Heure-Nalinnes	46
144	Neupré	46
145	Comines	46
146	Saint-Hubert	46
147	Attert	46
148	Ouffet	45
149	Ramillies	45
150	Brunehaut	45

151	Hastière	45
152	Montigny-le-Tilleul	45
153	Vaux-sur-Sûre	45
154	Tinlot	45
155	Chiny	45
156	Momignies	45
157	Pont-à-Celles	45
158	Wellin	45
159	Aubange	45
160	Bertrix	44
161	Braine-le-Château	44
162	Houffalize	44
163	Perwez	44
164	Ecaussinnes	44
165	Chaumont-Gistoux	44
166	Lasne	44
167	Mont-Saint-Guibert	43
168	Estaimpuis	43
169	Visé	43
170	Waimès	43
171	Huy	43
172	Gouvy	43
173	Stoumont	43
174	Theux	43
175	Onhaye	43
176	Messancy	43
177	Philippeville	43
178	Martelange	43
179	Orp-Jauche	42
180	Fléron	42
181	Léglise	42
182	Estinnes	42
183	Farciennes	42
184	Jurbise	42
185	Ittre	42
186	Assesse	42
187	Etalle	41
188	Herstal	41
189	Raeren	41
190	Fauvillers	41
191	Trooz	41
192	Oreye	41
193	Waremme	41
194	Engis	41

195	Hamoir	40
196	Marchin	40
197	Lontzen	40
198	Ferrières	40
199	Verlaine	39
200	Erquelinnes	39
201	Silly	39
202	Erezée	39
203	Honnelles	39
204	Modave	39
205	Pépinster	39
206	Les Bons Villers	39
207	Wasseiges	38
208	Villers-le-Bouillet	38
209	Gedinne	38
210	Vresse-sur-Semois	38
211	Saint-Nicolas	38
212	Nassogne	38
213	Le Roeulx	38
214	Trois-Ponts	38
215	Dison	38
216	Villers-la-Ville	38
217	Durbuy	37
218	Stavelot	37
219	Mont-de-l'Enclus	37
220	Rebecq	37
221	La Calamine	37
222	La Hulpe	36
223	Limbourg	36
224	Tenneville	36
225	Chièvres	36
226	Saint-Georges-sur-Meuse	36
227	Fleurus	35
228	Crisnée	35
229	Quaregnon	35
230	Quiévrain	35
231	Daverdisse	35
232	Gesves	35
233	Plombières	34
234	Herbeumont	34
235	Welkenraedt	33
236	Boussu	33
237	Ohey	33
238	Merbes-le-Château	33

239	Lierneux	33
240	Lessines	33
241	Gerpennes	33
242	Nandrin	32
243	Froidchappelle	32
244	Lobbès	32
245	Cerfontaine	31
246	Celles	31
247	Havelange	31
248	La Bruyère	31
249	Pecq	30
250	Jemeppe-sur-Sambre	30
251	Beaumont	29
252	Hamois	26
253	Ellezelles	26
254	Sivry-Rance	24
255	Antoing	24
256	Hensies	15
257	Chimay	12
258	Quévy	9
259	Lens	8
260	Jalhay	4
261	Geer	2
262	Clavier	2

Classement des communes wallonnes

Les corrélations entre le score global du site Web et la présence d'un Webmaster et de gestionnaire(s) informatique(s) dans la commune, ainsi que les liens avec les modes de création et de mise à jour des contenus sont développés dans la page traitant cette matière spécifiquement.

5. Score ergonomique des sites Web communaux

Pour dégager une vision globale de l'ergonomie des sites Web communaux, un score a été calculé en fonction des critères ergonomiques observés. Le score ergonomique moyen obtenu par les sites communaux wallons est de 55%

5.1 Calcul du score ergonomique

Le score ergonomique est calculé sur base de 37 critères d'ergonomie et de 13 tests de performance. Le score ergonomique obtenu a été ramené sur 100 afin d'en faciliter la lecture et la comparaison.

Catégorisation	2006	2004
Score ergonomique moyen	55	47
Ecart-type	11	18
Score maximal obtenu	78	88

Score ergonomique des sites communaux

La majorité des sites communaux wallons obtient un score ergonomique se situant entre 44 et 66. Le score ergonomique moyen est de 55. Par rapport à la précédente enquête de 2004, l'écart-type des données (et donc la variance) est inférieur. Cela signifie que les scores sont plus homogènes et plus serrés autour de leur moyenne qu'en 2004. On peut dire que beaucoup de communes se sont efforcées depuis 2004 d'améliorer leur site.

Les poids attribués à ces modalités de réponse sont détaillés dans l'annexe 2 de la présente enquête, de même que l'ensemble du classement des communes wallonnes en fonction des scores intermédiaires, du score global et de leur catégorisation.

Pour obtenir une cohérence relative face à la diversité des caractéristiques ergonomiques, celles-ci ont été regroupées en 7 groupes de critères sensibles pour l'établissement d'un score ergonomique.

	Eléments d'ergonomie sur la page d'accueil, accessibilité et respect des standards
Groupe A	Difficultés de lecture sous un browser, présence de feuilles de style CSS, images nommées ou non, animations, photos, menu principal animé/déroulant, informations de dernière minute, raccourcis utiles, site "portail", page d'accueil "tunnel", nature des premières infos données par le site, qualité du code source et des méta-données (mots-clés, description, titre, etc.)
	Navigation sur le site
Groupe B	Agenda, fil RSS, longueur du scrolling (défilement vertical d'une page), chemin de navigation, frames, pop-up, fluid design, index des mots-clés, plan du site, FAQ, helpdesk, page d'aide, moteur de recherche
	Structure visuelle du site et charte graphique
Groupe C	Type d'organisation de la structure, cohérence et homogénéité, organisation des niveaux de titres
	Informations et ergonomie
Groupe D	Infos datées, dates limites de validité mentionnées, présence effective des informations annoncées
	Autres éléments d'ergonomie
Groupe E	Possibilités de visualiser le site sur terminaux mobiles, support pour l'utilisation par les malvoyants, langues proposées
	Performance du site
Groupe F	Temps de chargement et poids de la page d'accueil, liens non valides sur la page d'accueil, nombre d'erreurs sur la page par rapport aux standards du W3C, nombre de clics pour atteindre une info particulière
	Bonus/malus attribué par l'expert de l'AWT après examen approfondi du site
Groupe G	Eléments ergonomiques particulièrement remarquables ou erreurs particulièrement importantes

Groupes de critères ergonomiques des sites communaux

Un score ergonomique total a ensuite été calculé par addition de tous les scores. Le total a ensuite été ramené sur 100 afin d'en faciliter la lecture et la comparaison.

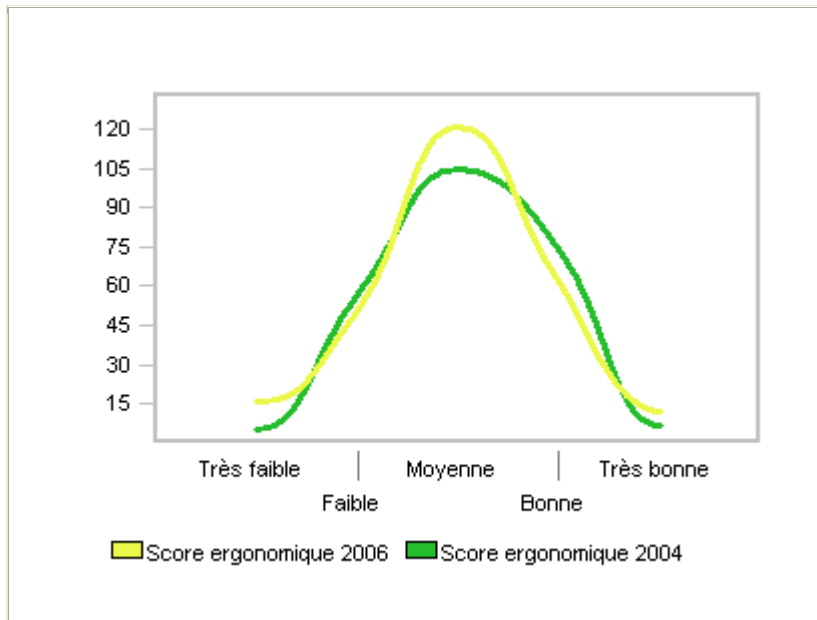
Lors de la première enquête en 2004, la grille d'enquête était moins fournie. De ce fait, la comparaison entre le score ergonomique obtenu par un site communal en 2006 avec celui obtenu en 2004 doit se faire avec prudence.

Les meilleurs sites communaux wallons au niveau de l'ergonomie sont, dans l'ordre décroissant : Ottignies-Louvain-la-Neuve, Dinant, Couvin, Aubel, Eupen, Sambreville, Somme-Leuze, Berloz, Chaudfontaine, Viroinval, Péruwelz, Florennes, Tournai, Beauraing, Sprimont, Wavre, Comblain-au-Pont, Enghien, Fexhe-le-Haut-Clocher, Nivelles et Arlon.

Les communes qui ont le plus progressé depuis 2004 en termes de rang pour le score ergonomique sont, dans l'ordre décroissant : Berloz, Hannut, Beloeil, Fléron, Colfontaine, Attert, Mons, Pépinster, Comines, Enghien, Charleroi, Engis, Arlon, Oreye, Lontzen, Juprelle, Martelange, Virton, Faimés, Welkenraedt, Erquelinnes, les Bons Villers, Dalhem, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Hastière, Anderlues, Tubize, Frameries, Couvin, Baelen, Brunehaut, Viroinval, Stoumont et Rixensart. Ces communes ont progressé de plus de 100 places!

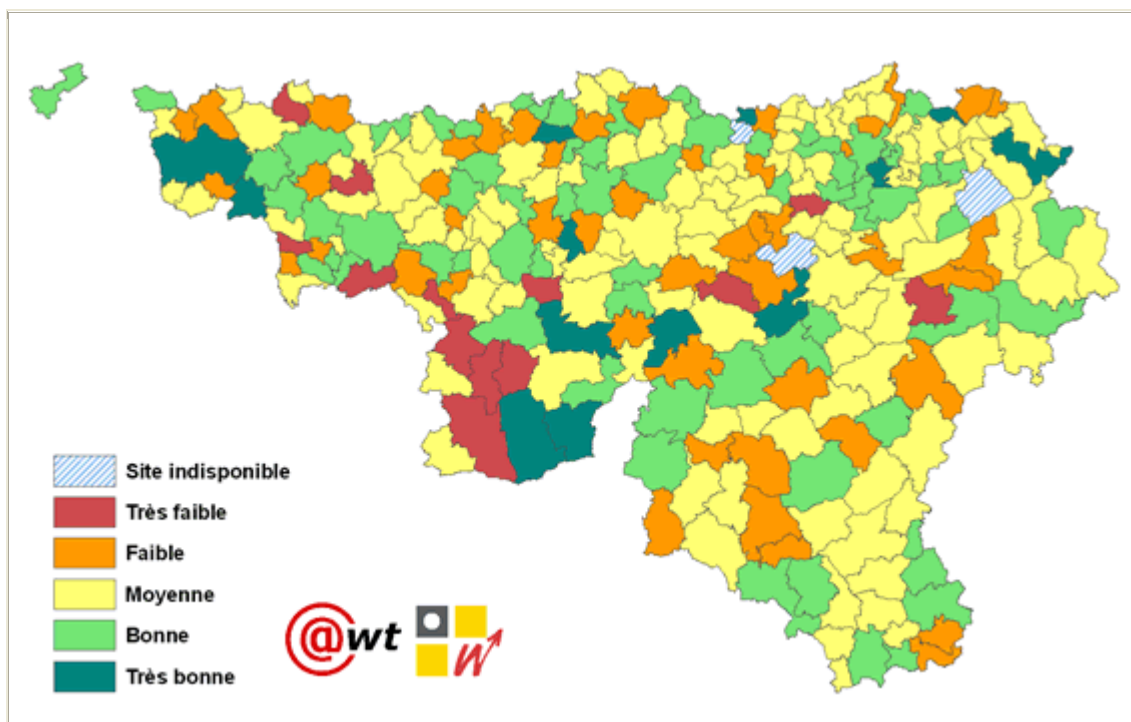
5.2 Catégorisation du score ergonomique et représentation cartographique

La répartition statistique des communes donne pour cette catégorisation les courbes suivantes.



Nombre de communes en fonction de la catégorie de score ergonomique obtenue par les sites

La répartition des scores ergonomiques catégorisés est illustrée sur la carte de la Wallonie ci-dessous, par commune.



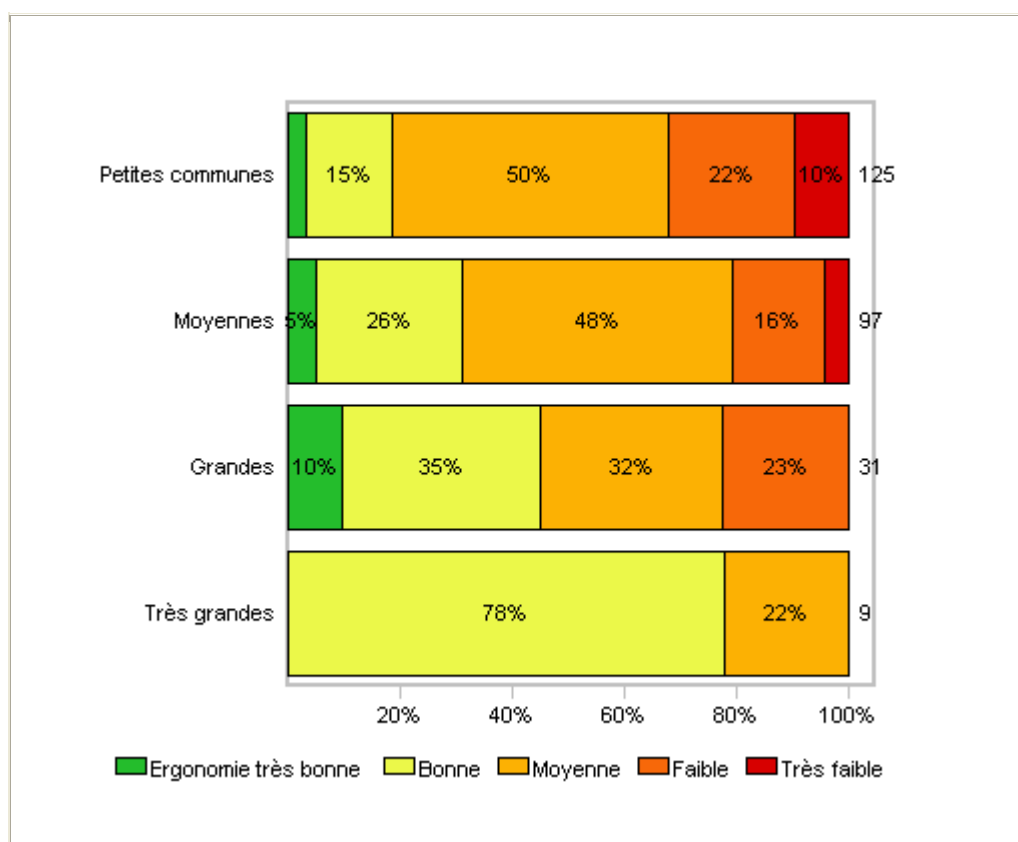
Répartition des communes en fonction du score ergonomique des sites Web

5.3 Profil ergonomique des sites Web communaux

Les corrélations entre le score ergonomique du site Web et la présence d'un Webmaster et de gestionnaire(s) informatique(s) dans la commune, ainsi que les liens avec les modes de création et de mise à jour des contenus sont développés dans la page traitant cette matière spécifiquement.

5.3.1 Score ergonomique en fonction de la taille de la commune

Le niveau d'ergonomie des sites Web communaux, basé sur le score ergonomique, semble assez bien corrélé avec la taille des communes en termes de population.

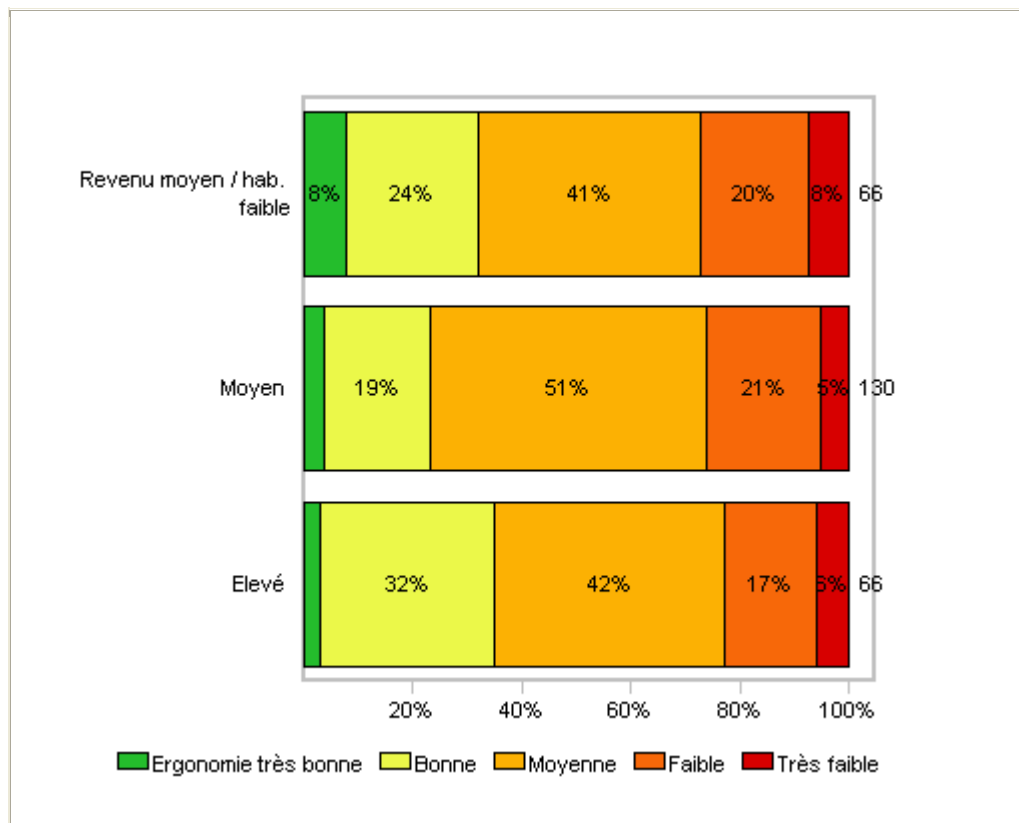


Taux de communes par catégorie de score ergonomique en fonction de la taille

Aucune des très grandes communes n'a un site faible ni très faible en termes d'ergonomie, mais aucune n'a non plus un site avec une très bonne ergonomie. Les sites très faibles en termes d'ergonomie se trouvent dans des petites ou moyennes communes.

5.3.2 Score ergonomique en fonction du revenu moyen des habitants

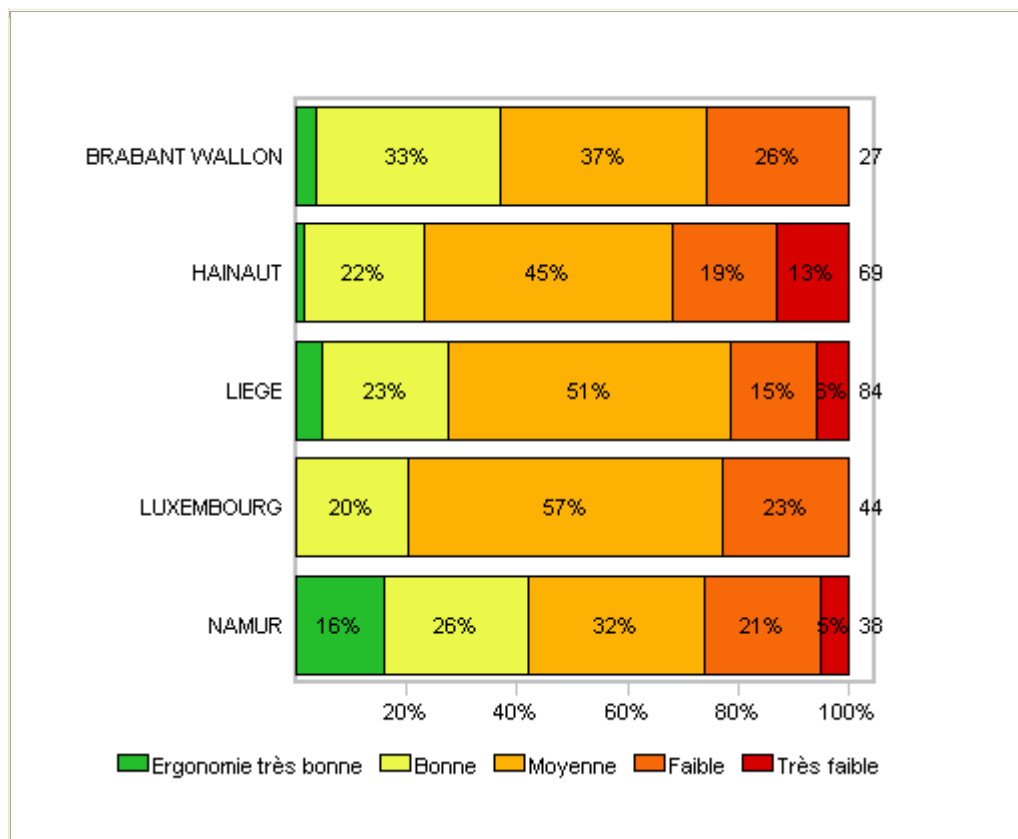
L'ergonomie des sites Web communaux ne semble pas liée au niveau de revenu moyen des habitants des communes.



Taux de communes par catégorie de score ergonomique en fonction du niveau de revenu des habitants

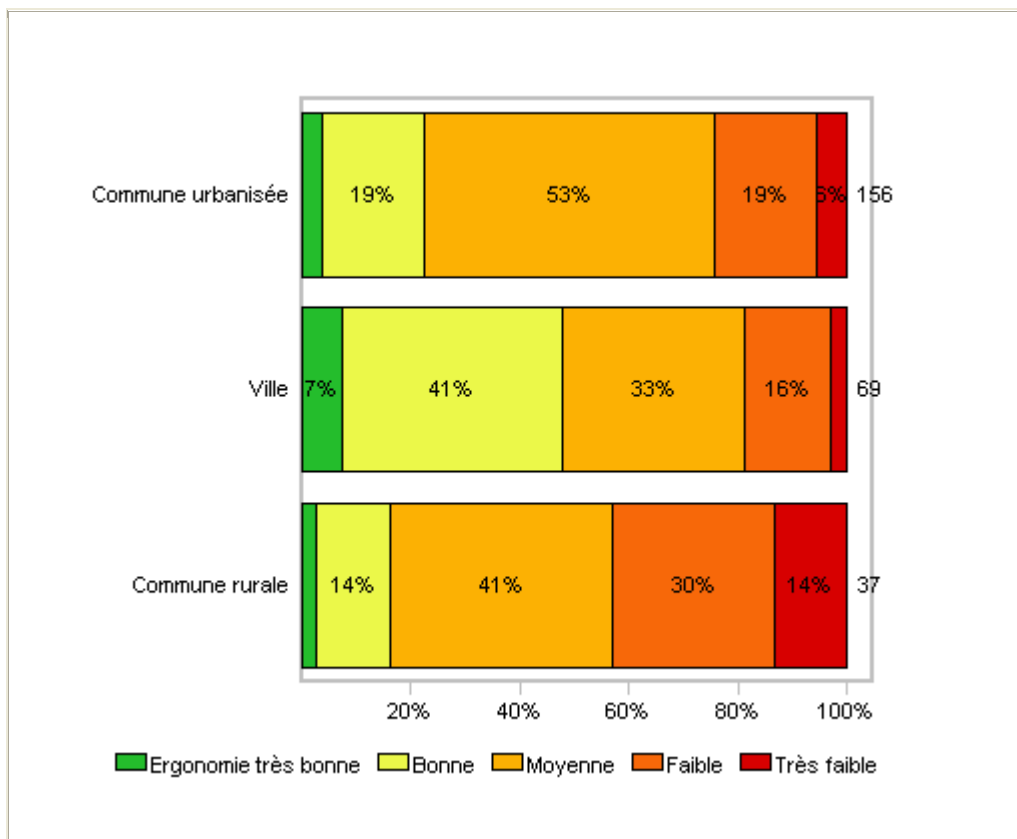
5.3.3 Score ergonomique en fonction de la position géographique de la commune

Quant à la répartition géographique, on remarque que la province de Namur est celle qui compte le plus de sites ayant une très bonne ergonomie. Le Hainaut compte davantage de sites ayant une très faible ergonomie par rapport aux autres provinces.



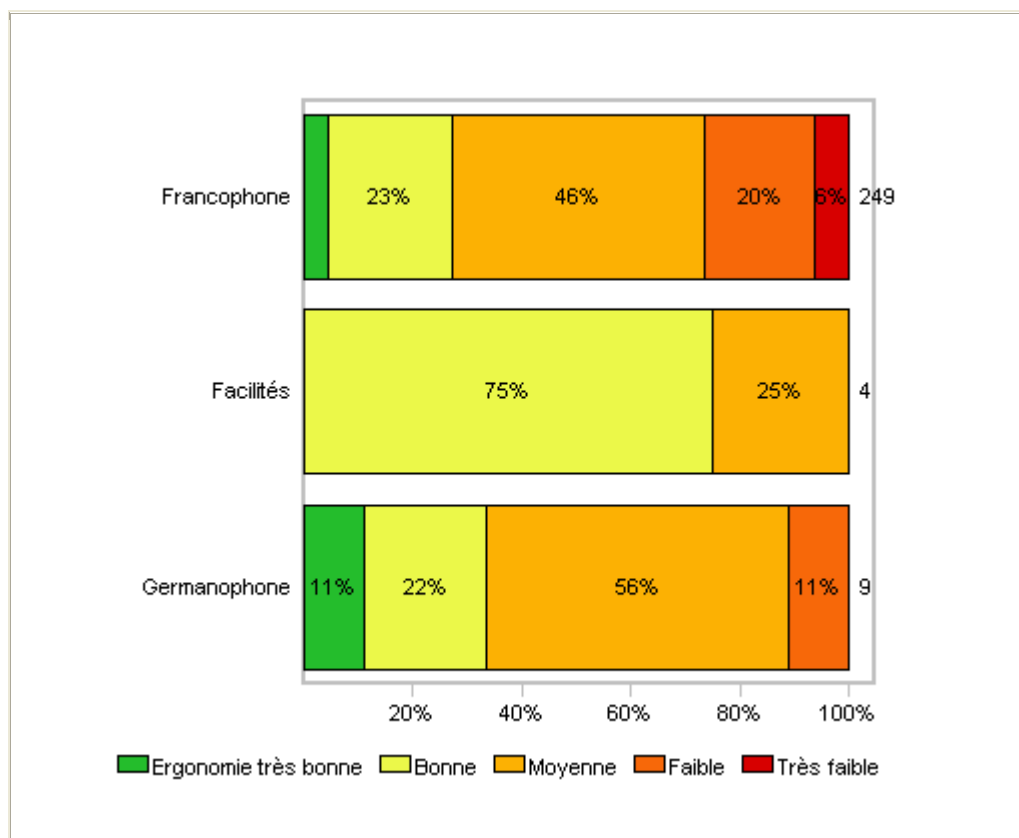
Taux de communes par catégorie de score ergonomique en fonction de la province

Si l'on examine le milieu d'établissement des communes, la répartition montre une prédominance de sites à bonne, voire très bonne ergonomie dans les villes.



Taux de communes par catégorie de score ergonomique en fonction du milieu

Enfin, on remarque que les communes à facilités ont des scores plus homogènes que les communes germanophones et surtout que les communes francophones.



Taux de communes par catégorie de score ergonomique en fonction de la langue

6. Critères ergonomiques pour les sites Web communaux

La qualité d'un site Web est en partie déterminée par une série d'éléments facilitant son usage par l'internaute. Plus de la moitié des communes wallonnes négligent l'ergonomie de leur site Web

6.1 Structure visuelle

A l'analyse des sites, la structure du site est organisée comme suit :

- **37% : par service** (axé sur l'offre : services communaux, produits, infos) ;
- **65% : par thème** (vie culturelle, loisirs, vie pratique, vie économique, tourisme, administration, etc.) dans 65% des sites ;
- **6 sites : par groupe cible** (citoyens, commerçants, associations, etc.). Il s'agit des sites de : Arlon, Aubange, Binche, Charleroi, Court-Saint-Etienne et Gembloux ;
- **3 sites : par profil d'utilisateur** (vous cherchez un permis de bâtir, etc.). Il s'agit des sites de Court-Saint-Etienne, Durbuy et Gembloux ;
- **1 site : par événement de vie** (naissance, mariage, etc.). Il s'agit du site de Chaudfontaine ;
- **4 sites : structure indéfinie** (pas de structure, mais des liens et un sommaire). Il s'agit des sites de Boussu, Chièvres, Ellezelles et Morlanwelz.

On compte 16 sites qui proposent 2 types de structure du site :

- Chaudfontaine propose une structure par thème et par profil d'utilisateur ;
- Court-Saint-Etienne et Gembloux proposent une structure par groupe cible et par profil d'utilisateur ;
- 13 communes ont un site à structure par service et par thème : Crisnée, Dinant, Dour, Ecaussinnes, Eghezée, Erquelines, Faimés, Farciennes, Ferrières, Fexhe-le-Haut-Clocher, Floreffe, Florenville et Gedinne.

La structure visuelle des sites actifs a été évaluée selon deux aspects :

- **subjectif : homogénéité et cohérence de la structure visuelle.** Cette structure est plus cohérente et homogène lorsque toutes les pages du site suivent un canevas similaire et une hiérarchisation logique dans la présentation, selon l'importance des informations présentées. Elle l'est moins si certaines pages ne suivent pas cet arrangement. Elle ne l'est pas du tout lorsqu'aucune page ne suit un agencement similaire ;
- **objectif :** l'ergonomie d'un site peut être atténuée par la présence, souvent gênante, de frames, de tableaux, de menus déroulants. Au contraire, l'ergonomie est par exemple augmentée lorsque la largeur des pages s'adapte automatiquement à la taille de l'écran (fluid design), optimisant ainsi la visualisation des informations.

En ce qui concerne la cohérence des sites, les résultats obtenus sont les suivants.

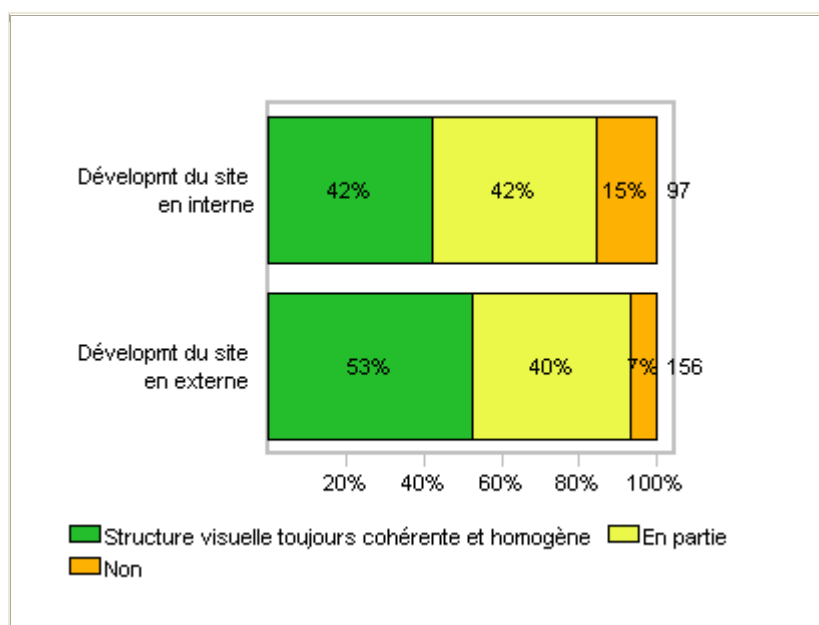
Structure visuelle	Toujours	En partie	Non
Cohérente et homogène	49%	41%	10%
Bonne organisation des niveaux de titres	39%	46%	14%

Structure visuelle des sites communaux

Les médiocres résultats ci-dessus sont révélateurs : plus de la moitié des sites communaux wallons montrent de grandes faiblesses en matière d'ergonomie. La majorité des bons outils de gestion de contenu (CMS) permet pourtant d'assurer aisément cette harmonie graphique, à condition de bien savoir les utiliser.

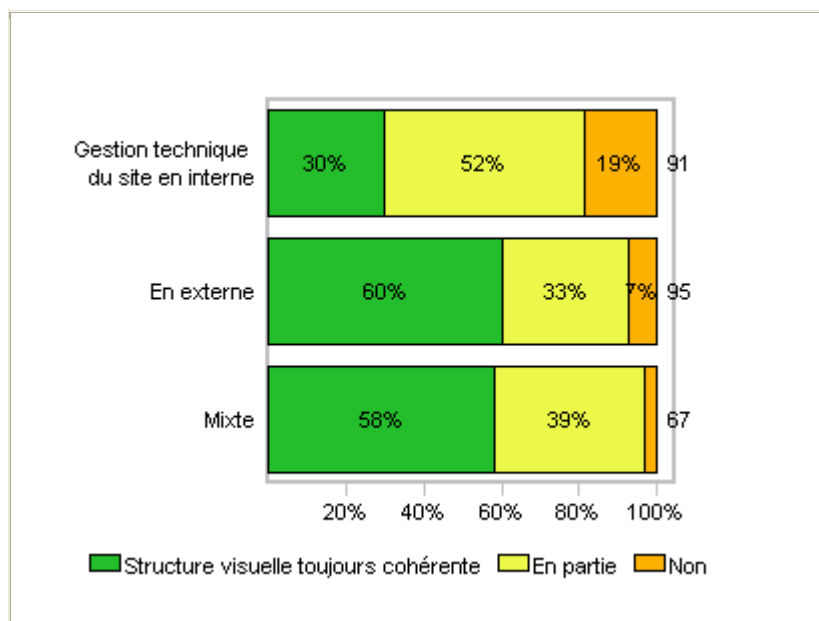
21 communes (8%) ont un site qui cumule une structure visuelle incohérente et hétérogène avec une mauvaise organisation des niveaux de titres.

Comme le montrent les deux graphiques suivants, la cohérence et l'homogénéité de la structure visuelle des sites Web communaux sont corrélées avec le lieu de développement du site et avec le mode de gestion technique du site. Les sites développés en externe sont plus nombreux à bénéficier d'une structure visuelle cohérente et homogène.



Cohérence de la structure visuelle des sites Web communaux selon le lieu de développement du site

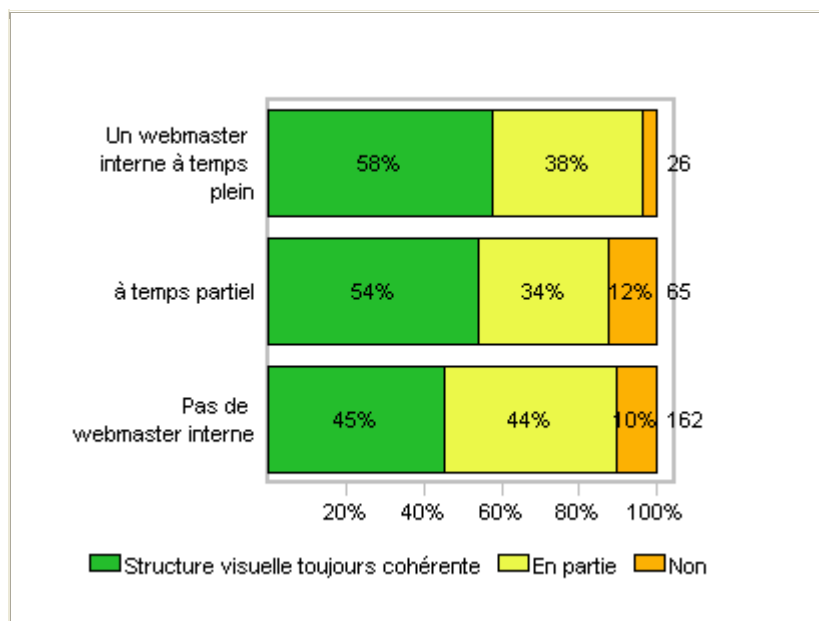
On remarque également que les sites dont la commune assure en interne la gestion technique ont une structure visuelle moins cohérente que ceux des communes qui ont recours à l'outsourcing.



Cohérence de la structure visuelle des sites Web selon le mode de gestion technique du site

Fort logiquement, il apparaît que les compétences des gestionnaires informatiques communaux sont moindres en matière d'ergonomie, de mise en page, de structure visuelle d'un site Web. Il faut insister à nouveau sur le fait que le développement d'un site Web de qualité doit combiner des compétences fortes en informatique et en Web design. Avec l'évolution récente des technologies Web, la veille technologique est par ailleurs plus que jamais indispensable pour suivre l'évolution des plateformes de développement (PHP, ASP.net, Java) et des standards de conception (XHTML, CSS, AJAX, etc.).

On ne rappellera jamais assez que l'amateurisme et le bricolage sont les pires ennemis d'un site Web de qualité. Les responsables communaux doivent aussi comprendre que cette qualité a un coût et que le site Web communal représente aujourd'hui un investissement indispensable, au même titre que les postes de frais classiques (travaux, enseignement, sécurité, etc.). On ne s'étonnera donc pas de la meilleure ergonomie moyenne obtenue par les sites développés et/ou gérés en externe, c'est-à-dire le plus souvent par des entreprises spécialisées au sein desquelles on trouve des équipes multidisciplinaires. On constate d'ailleurs que les communes employant en interne un "vrai" Webmaster ont, en moyenne, un site qui a une structure visuelle plus cohérente.



Cohérence de la structure visuelle des sites Web selon la présence en interne d'un Webmaster

6.2 Navigation

Au niveau de la navigation sur les sites Web communaux, on constate essentiellement des problèmes liés à l'absence d'une mise en forme claire et aérée, d'une charte graphique globale et d'une structure cohérente. Il est courant de trouver un menu et une page d'accueil surchargés, ainsi que des bandeaux et menus répétés sur toutes les pages du site, alors que l'intérieur des pages est hétérogène. La charte graphique doit être appliquée à toutes les pages !

Pour la navigation à l'intérieur d'un site, on considère souvent que l'internaute doit parvenir à son objectif au bout de 3 à 4 clics, c'est-à-dire 3 à 4 écrans successifs. Lors de l'analyse des sites, il a été constaté que seulement 22 communes, soit 9% des sites actifs, suivent cette règle d'usage. Par exemple, on citera le site de Mouscron.

En ce qui concerne les principaux outils de navigation, leurs taux de présence sur les sites communaux wallons sont les suivants.

Outils utiles à la navigation	Taux
Chemin de navigation (fil d'Ariane)	26%
Index des mots-clés	16%
Plan du site	58%
FAQ pour des questions de contenu	8%
FAQ pour des questions techniques	7%
Helpdesk ou e-mail du Webmaster	32%
Page d'aide	22%

Utilisation des outils de navigation sur les sites communaux

On constate avec satisfaction que la présence des chemins de navigation a progressé de 10% depuis 2004. De même, en 2004, seuls 47% des sites contenaient un plan. Une progression de 11% a été observée en 2006.

Toujours au niveau de la navigation dans les pages du site, on remarque que :

- **73% des sites actifs proposent sur leurs pages systématiquement un lien de retour à la homepage.** En 2004, ils n'étaient que 67%. On remarquera que 11% proposent ce lien de retour à la homepage seulement sur certaines pages du site. Cela veut dire que 16% des sites n'en proposent pas du tout (soit 41 sites). Un chiffre cependant encourageant puisqu'en 2004, ils étaient 28% à ne pas le proposer ;
- **53% des sites ouvrent les nouvelles pages dans la même fenêtre du navigateur (excepté documents PDF, Word, etc.).** Pour 51% de sites, il y a plusieurs fenêtres qui peuvent s'ouvrir en cours de navigation. Mais 5 communes abusent systématiquement de fenêtres s'ouvrant en cascade jusqu'à désorienter complètement l'internaute : Chimay, Hensies, Quaregnon, Verlaine et Waremme.

Le moteur de recherche est également un élément important pour permettre à l'internaute de trouver l'information souhaitée :

- **68% des sites communaux wallons disposent d'un outil de recherche simple** (une zone de recherche). Par rapport à 2004, c'est une augmentation de 9 points ;
- **4% des sites ont un outil de recherche avancé** (avec des options de recherche). Ces 11 communes sont Anderlues, Ath, Aubel, Binche, Chaudfontaine, Couvin, Héron, Jodoigne, Neupré, Thuin et Vaux-sur-Sûre ;
- **un peu moins d'un quart des sites communaux wallons n'ont pas d'outil de recherche.**

Toutefois, il est préférable, sans doute, de ne pas avoir de moteur de recherche plutôt qu'un moteur qui ne fonctionne pas correctement. Dans 8% des sites, il est présent mais il ne fonctionnait pas au moment de l'analyse du site.

Certaines communes optent pour des systèmes en mode ASP (Application Service Provider), comme Jodoigne qui utilise les services gratuits de Google et Atomz.

6.3 Autres problèmes ergonomiques fréquents

Beaucoup de communes alourdissent encore les pages de leur site avec des frames (cadre). Cela concerne 122 communes, soit 47% des sites. Toutefois, cela représente une baisse de 10% depuis 2004.

Trop peu de sites s'adaptent à la taille de l'écran de l'internaute (36%). La résolution moyenne des écrans ne cesse pourtant de progresser. Quoi de plus énervant donc que de visualiser un site s'affichant sur 1024 pixels de large avec un écran de 1280 pixels de résolution, soit une perte de près d'un quart de l'espace d'affichage.

Par ailleurs, un quart des sites communaux wallons proposent des fenêtres "pop-up" (purement ludiques, visant à mettre en évidence les news du site ou encore, publicitaires, et donc peut-être imposées par un hébergeur gratuit). On insistera sur le fait que ce type d'effet doit être absolument banni. La plupart des browsers classiques (Internet Explorer ou Firefox par exemple) empêchent désormais par défaut leur ouverture.

Parmi les autres problèmes récurrents pour lesquels il reste également du chemin à parcourir, on citera :

- les menus déroulants ou animés, toujours difficiles à utiliser, surtout pour les utilisateurs peu expérimentés ou souffrant d'un handicap,
- les applets Java, lourdes à charger et à exécuter, souvent source de problèmes,

- les pages "tunnel", avec introduction Flash "de bienvenue", particulièrement pénibles à force de répétitions,
- les effets "sapin de Noël (clignotements, animations sans intérêt, etc.). Ils nuisent à la lisibilité de l'information et fatiguent le visiteur,
- choix d'une couleur trop claire pour les textes ou trop foncée pour le fond,
- les images ou effets de fond d'écran. Rien ne vaut un fond clair, idéalement blanc, et un contraste soutenu entre le texte et l'arrière-plan,
- l'utilisation de polices de caractères exotiques. En matière de polices de caractère, on privilégiera les polices dites "sans-serif" (Arial, Verdana, etc.), plus faciles à lire à l'écran.
- l'utilisation du "bleu" et du "souligné" pour des textes qui ne sont pas des liens hypertextes. 21 sites déroutent ainsi particulièrement l'internaute : Châtelet, La Louvière, Lasne, Le Roeulx, Lierneux, Merbes-le-Château, Modave, Mouscron, Nandrin, Nassogne, Neupré, Ohey, Olne, Onhaye, Rumes, Saint-Hubert, Saint-Nicolas, Sainte-Ode, Sombrefe, Wanze et Waterloo.

6.4 Ergonomie et informations

A l'analyse des sites, on a constaté que les informations ne sont pas toujours datées ou que leur validité n'est pas toujours mentionnée. Cet aspect est plus spécifiquement traité dans la partie relative aux mises à jour de contenu.

Par ailleurs, et c'est encore plus perturbant et décevant pour le citoyen, de nombreux sites ne donnent pas toujours l'information annoncée :

- 120 sites (47% des sites actifs) donnent toujours l'information annoncée ;
- 132 sites (51%) possèdent au moins une rubrique qui ne donne pas l'information annoncée ;
- 5 sites (2%) ne donnaient pratiquement jamais l'information annoncée, au moment d'analyse de leur site : Chimay, Hensies, Quaregnon, Verlaine et Waremme.

La majorité des sites ont par ailleurs au moins un lien hypertexte qui ne fonctionne pas.

6.5 Langues

En ce qui concerne les langues proposées :

- **5 sites (2% des sites actifs) offrent une version complète dans une ou plusieurs langue(s) autre(s) que la langue principale (français ou allemand) :** Enghien, Flobecq, La Calamine, Lontzen et Mouscron ;
- **22 sites (9% des sites actifs) offrent une version partielle :** certaines informations figurent dans une autre langue, mais toutes les pages n'ont pas été traduites (traduction principalement des pages touristiques et de présentation de la commune). Il s'agit des sites d'Amblève, Ath, Aywaille, Bertrix, Bièvre, Butgenbach, Charleroi, Couvin, Dinant, Durbuy, Gouvy, Hastière, Liège, Malmedy, Nivelles, Raeren, Saint-Vith, Somme-Leuze, Spa, Tournai, Waimeset Waterloo.

Langues proposées	Nombre de sites	Taux de sites actifs
Français	254	99%
Néerlandais	21	8%
Anglais	18	7%
Allemand	16	6%

Sites Web communaux en fonction de la langue proposée

Les sites unilingues représentent 90% des sites actifs. Les versions trilingues (ou plus) sont plus fréquentes que les versions bilingues :

- **7 communes (3% des sites actifs) ont une version bilingue :**
 - français / néerlandais : Enghien et Mouscron
 - français / anglais : Charleroi ;
 - français / allemand : Amblève, La Calamine, Lontzen et Raeren.
- **19 communes (7% des sites actifs) :**
 - français / néerlandais / anglais : Ath, Aywaille, Bertrix, Bièvre, Dinant, Gouvy, Hastière, Somme-Leuze, Tournai, Waterloo
 - français / néerlandais / allemand : Butgenbach et Waimes
 - français / néerlandais / anglais / allemand : Couvin, Durbuy, Liège, Malmedy, Nivelles, Saint-Vith et Spa.

Beaucoup de communes indiquent sur leur page d'accueil d'autres langues que le français ou l'allemand, mais lorsque l'on essaye d'y accéder, rien ne se passe.

6.6 Possibilités d'extraction mobile

Seules Brugelette et Dinant annoncent des possibilités d'extraction mobile de leur site (vers agenda électronique PDA, via SMS, etc.). La tâche consistant à vérifier la qualité d'affichage d'un site classique sur terminal mobile (par exemple avec des outils tels que le browser mobile Opera) était évidemment impossible à réaliser dans des délais raisonnables et les résultats obtenus auraient été particulièrement difficiles à traiter.

6.7 Support pour l'utilisation par des personnes malvoyantes

Trois communes proposent un support pour l'utilisation du site Web par des personnes handicapées de la vue et affichent le logo Blind Surfer : Beauraing, Mouscron et Viroinval.

Par ailleurs, Chaudfontaine, Couvin, Esneux, Sambreville, Somme-Leuze, et bientôt Ottignies-Louvain-la-Neuve, proposent un agrandissement de la police de caractères. On rappellera par ailleurs que la qualité du code source des pages Web (XHTML) est le premier gage d'un site pouvant être consulté par des browsers spécifiques pour les malvoyants.

7. Evaluation de la performance des sites Web

Une évaluation de la performance des sites Web communaux a été effectuée en mesurant un certain nombre de paramètres (temps de chargement, liens cassés, etc.) grâce à des programmes informatiques spécifiques

7.1 Méthodologie

Les cinq paramètres mesurés sont :

- **le temps complet de chargement de la page d'accueil et de tous ses éléments** (code html, images, son, applications, animations, etc.). Ce temps est exprimé en secondes ;
- **le poids total de la page d'accueil**. Il représente la somme des poids (en kilooctet des différents éléments la constituant) ;
- **le nombre de liens non valides** sur la page d'accueil ;
- **le nombre d'erreurs sur la page d'accueil** selon les normes du W3C ;
- **le nombre de clics nécessaires pour arriver à une information spécifique** (les horaires du service population).

Lorsque les sites Web comprennent des pages "tunnel", vides d'information, le poids et le temps de chargement de cette page ont été ajoutés à ceux de la première page informative.

Le temps complet ne reflète pas immédiatement le temps de chargement que peut obtenir un internaute. En effet, les navigateurs Internet procèdent généralement au chargement simultané de plusieurs éléments. Toutefois, ce temps complet représente une limite supérieure pour le temps réel de chargement et en constitue ainsi un indicateur pertinent. Malgré la part grandissante du haut débit, le poids des pages restera toujours un critère de qualité important.

Ces tests ont été réalisés fin janvier 2007.

7.2 Temps de chargement de la page d'accueil

Le temps complet moyen de chargement des pages d'accueil des sites Web communaux est de 4,96 secondes par site. Ce nombre varie entre un minimum de 0,13 secondes et un maximum de 41,66 secondes. On considère qu'un temps de chargement inférieur à 3 secondes est un bon score.

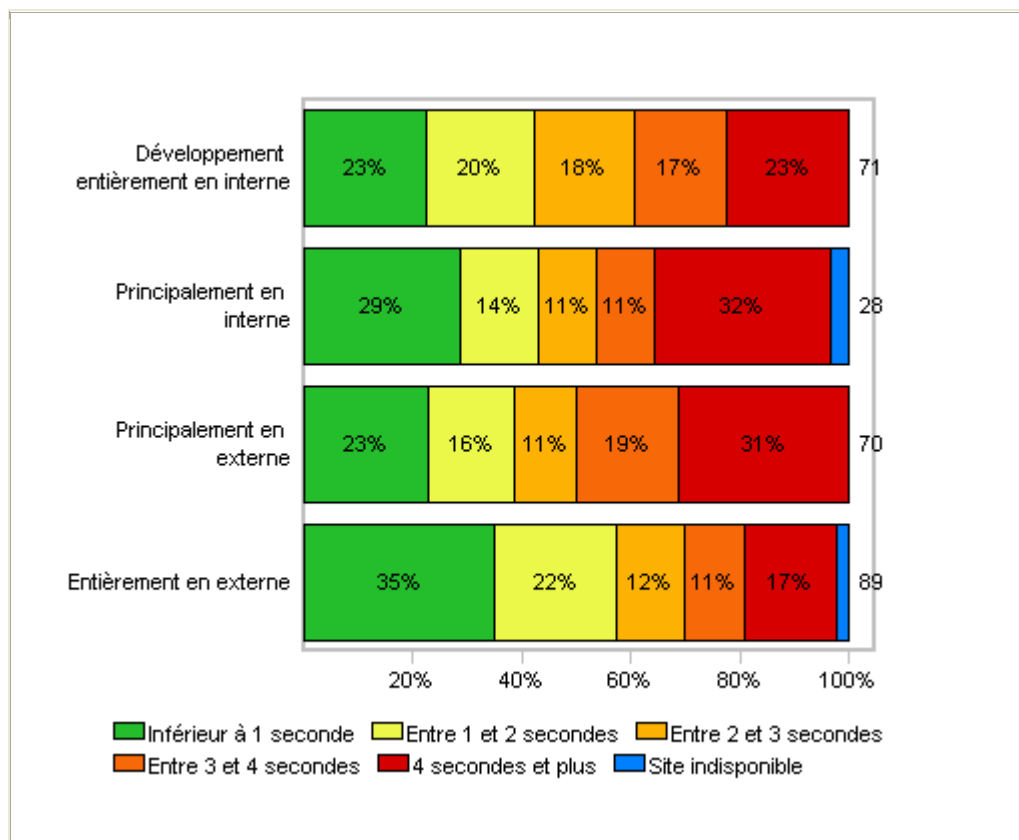
Temps de chargement de la page d'accueil	Effectifs	% de sites
Inférieur à 1 seconde	72	28%
Entre 1 et 2 secondes	49	19%
Entre 2 et 3 secondes	36	14%
Entre 3 et 4 secondes	39	15%
4 secondes et plus	63	24%

Sites en fonction du temps de chargement de la page d'accueil

Les communes dont le temps de chargement des pages d'accueil du site est le plus petit sont, dans l'ordre croissant : Messancy, Houffalize, Spa, Les Bons Villers,

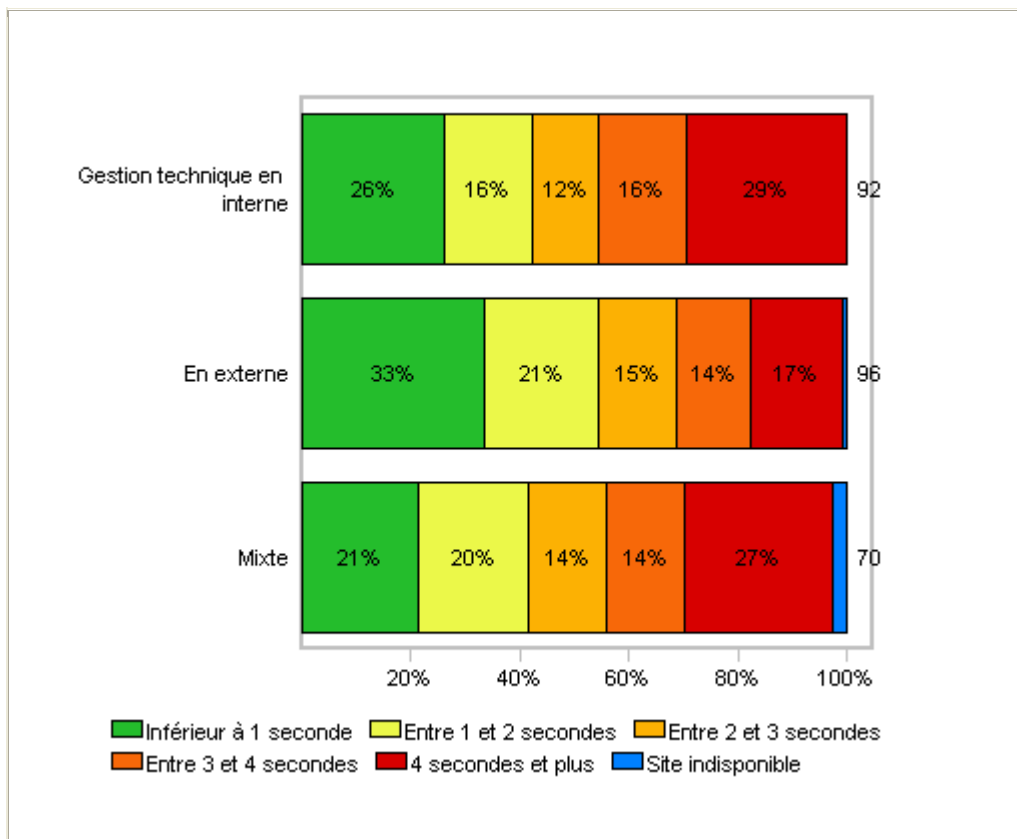
Aubange et Ellezelles. A contrario, celles dont le temps est le plus long sont, dans l'ordre décroissant : Tellin, Vresse-sur-Semois, Colfontaine, Hensies, Sambreville et Walcourt.

L'analyse du temps de chargement de la page d'accueil en fonction du lieu de développement du site montre que le temps est moindre pour les sites entièrement développés en externe.



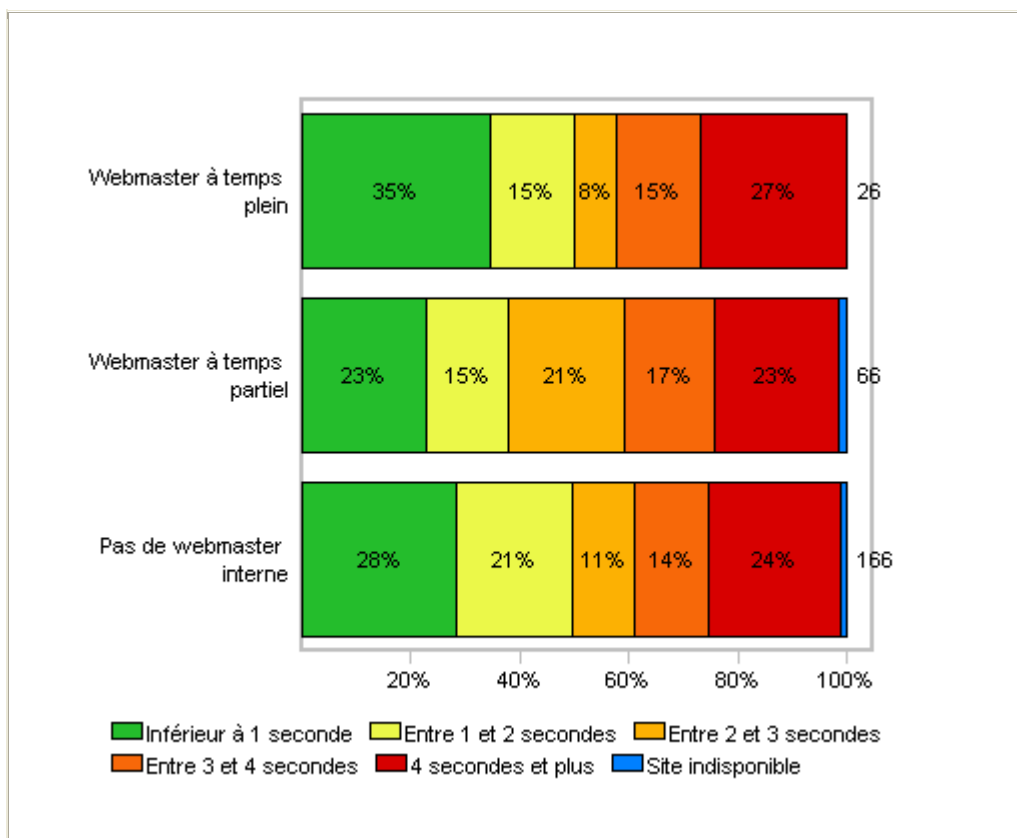
Temps de chargement de la page d'accueil en fonction du lieu de développement du site

L'analyse du temps de chargement de la page d'accueil en fonction du lieu de gestion technique du site confirme que le temps est moindre pour les sites gérés en externe.



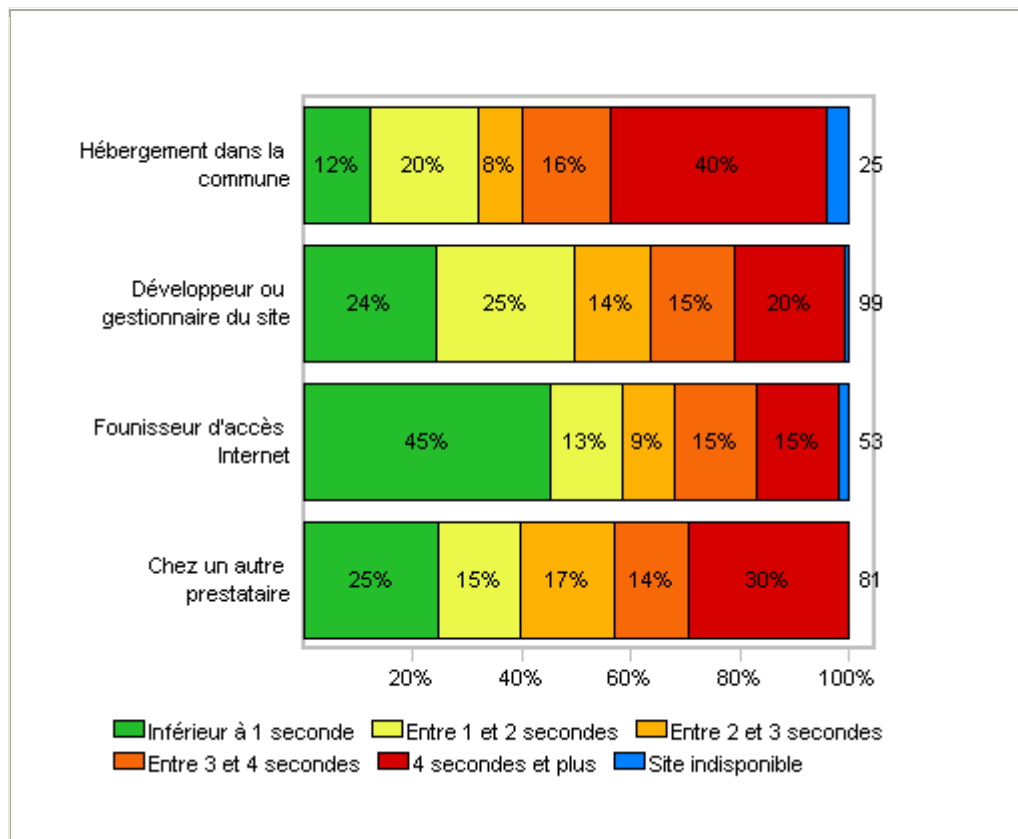
Temps de chargement de la page d'accueil en fonction du lieu de gestion technique du site

On remarque cependant que l'on trouve davantage de sites dont la page d'accueil est rapidement chargée dans les communes employant un Webmaster à temps plein.



Temps de chargement de la page d'accueil en fonction de la présence en interne d'un Webmaster

Enfin, il faut tenir compte du fait que bon nombre de communes combinent une certaine lourdeur en poids et en temps de chargement de la page d'accueil avec de mauvaises performances liées à leur serveur, ce qui provoque un ralentissement de la navigation. Ainsi, on remarque que les sites dont l'hébergement se fait chez le fournisseur d'accès Internet sont pratiquement 4 fois plus nombreux à avoir un temps de chargement de la page d'accueil inférieur à la seconde que les sites hébergés dans la commune même.



Temps de chargement de la page d'accueil en fonction du lieu d'hébergement du site

7.3 Poids de la page d'accueil

Le poids total moyen des pages d'accueil est de 52,5 koctets, allant d'un minimum de 1,04 koctet à un maximum de 520 koctets. Cette grande variation de poids est à attribuer aux types d'objets qui figurent sur la page d'accueil et à leur nombre qui peut atteindre 85 unités. On considère que 80 Ko est une bonne taille moyenne. En 2004, le poids moyen était de 116 koctets, allant d'un minimum de 0,22 à 1996 koctets!

Poids de la page d'accueil	Effectifs	% de sites
Inférieur à 100 koctets	232	90%
Entre 100 et 200 koctets	16	6%
Entre 200 et 300 koctets	3	1%
Entre 300 et 400 koctets	4	1,5%
Entre 400 et 500 koctets	3	1%
500 koctets et plus	1	0,5%

Sites en fonction du poids de la page d'accueil

Une page d'accueil peut comprendre des objets très "lourds", comme des animations "flash" ou des images. Les éléments textuels sont les plus légers.

Assez logiquement, les très grandes communes ont un site dont la page d'accueil a un poids moyen plus important. Les communes dont le poids de la page d'accueil du site est le plus léger sont, dans l'ordre croissant : Lens, Trooz, Braine-le-Comte, Les Bons Villers, Sainte-Ode, Herstal, Houffalize et Remicourt. A contrario, celles dont le poids est le plus lourd sont, dans l'ordre décroissant : Braives, Beyne-Heusay, Libin, Marche-en-Famenne, Anderlues, Charleroi, Hastière, Pont-à-Celles, Aubel, Châtelet et Neupré.

Un poids important de la page d'accueil ne signifie pas forcément que le site est de mauvaise qualité pour autant. Il peut s'agir d'un site très riche. Il en va de même à l'inverse : une page d'accueil légère ne signifie pas d'office que c'est une bonne page d'accueil ou un bon site. Au contraire, il peut s'agir d'un site très pauvre. En témoigne par exemple le bon résultat du site de Lens pour ce paramètre.

L'analyse du poids de la page d'accueil en fonction du lieu de développement du site ne montre pas de corrélation. De même, il ne semble pas y avoir de corrélation entre la présence d'un Webmaster en interne et le poids de la page d'accueil. Par contre, les sites dont la gestion technique est assurée en externe de l'administration communale ont une page d'accueil plus légère.

Enfin, fort logiquement, le temps de chargement des pages d'accueil est nettement corrélé et expliqué par leur poids. Ceci confirme l'évidence qui veut que pour qu'une page soit rapidement disponible pour les internautes, il convient d'abord d'en limiter le poids.

7.4 Liens non valides sur la page d'accueil

Le pourcentage de liens non valides sur la page d'accueil est en moyenne de 0,42, allant d'un minimum de 0 à un maximum de 38. Il est très perturbant et frustrant de cliquer sur un lien, en attente de l'information, et de ne pas pouvoir l'atteindre. De plus, si des liens ne fonctionnent pas sur la page d'accueil, c'est de mauvais augure pour le reste du site. Ce paramètre n'avait pas été calculé en 2004.

Pourcentage de liens non valides en page d'accueil	Effectifs	% de sites
Aucun	240	93%
Entre 1 et 10	16	6%
Plus de 30	1	1%

Sites en fonction du pourcentage de liens non valides en page d'accueil

La page d'accueil du site d'Anthisnes est celle qui comprend le plus de liens non valides. Les autres communes dont la page d'accueil du site comprend le plus de liens non valides sont : Chaumont-Gistoux, Erezée, Esneux, Ferrières, Flémalle, Florenville, Gouvy, La Bruyère, La Calamine, La Louvière, Lierneux, Limbourg, Marchin, Neufchâteau et Verlaine.

Le pourcentage de liens non valides sur la page d'accueil ne semble pas avoir de corrélation avec le lieu de gestion technique du site ni avec le mode de mise à jour des contenus. Par contre, on note que :

- 97% des pages d'accueil des sites développés entièrement en interne ne contiennent que des liens valides,
- 11% des pages d'accueil des sites développés entièrement en externe contiennent au moins un lien non valide.

Par ailleurs :

- les pages d'accueil des sites des communes ayant un Webmaster interne à temps plein ne contiennent que des liens valides,
- celles des communes ayant un Webmaster à temps partiel sont 94% à ne pas avoir de lien erroné,
- celles des communes n'ayant pas de Webmaster interne sont 93% à ne pas en avoir.

7.5 Nombre de clics pour arriver à une information

Il a ensuite été procédé au calcul du nombre de clics de souris nécessaires pour arriver sur la page contenant les horaires d'ouverture du service population. Le nombre moyen de clics nécessaires est de 2,43, allant d'un minimum de 0 à un maximum de 6. On peut considérer qu'au-delà de 3 à 4 clics, cela devient pénible. Ce paramètre n'avait pas été calculé en 2004.

Nombre de clics	Effectifs	% de sites
1	34	13%
2	104	40,5%
3	92	36%
4	21	8%
5	4	2%
6	1	0,5%

Sites en fonction du nombre de clics pour arriver à une information

Il ne faut qu'un clic pour accéder à l'information recherchée sur les sites de :

Amay, Ans, Charleroi, Châtelet, Crisnée, Dinant, Erquelinnes, Fauvillers, Ferrières, Fontaine-l'Evêque, Hamoir, Jemeppe-sur-Sambre, Juprelle, Jurbise, Lens, Lessines, Lobbes, Martelange, Montigny-le-Tilleul, Mont-Saint-Guibert, Neupré, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Philippeville, Rixensart, Rouvroy, Saint-Vith, Sambreville, Seneffe, Seraing, Sivry-Rance, Soignies, Sombreffe, Sprimont et Villers-le-Bouillet.

Par contre, il faut 5 clics sur les sites de : Flémalle, Ohey, Plombières, Vaux-sur-Sûre, et même 6 clics sur le site de Meix-devant-Virton.

Le nombre de clics nécessaires pour accéder à une information donnée ne semble pas avoir de corrélation avec le lieu de gestion technique du site ni avec la présence d'un Webmaster en interne. Par contre, on note que :

- tous les sites des très grandes communes ne nécessitent qu'entre 1 et 3 clics,
- 15% des sites des petites communes nécessitent plus de 3 clics.

Par ailleurs :

- 96% des sites développés entièrement en interne nécessitent entre 1 et 3 clics,
- 84% des sites développés entièrement en externe nécessitent entre 1 et 3 clics.

7.6 Nombre d'erreurs sur la page d'accueil

Il a enfin été procédé au recensement du nombre d'erreurs par rapport aux standards du W3C. Le nombre moyen d'erreurs sur la homepage, au sens du W3C, est de 52, allant d'un minimum de 1,5 à un maximum de 490. Il est très difficile d'obtenir peu d'erreurs. Ce paramètre n'avait pas été calculé en 2004.

Nombre d'erreurs "W3C" en page d'accueil	Effectifs	% de sites
Entre 1 et 5 erreurs	14	5%
Entre 6 et 15 erreurs	39	15%
Entre 16 et 25 erreurs	33	13%
Entre 26 et 35 erreurs	29	11%
Plus de 35 erreurs	113	43%
Validation impossible	34	13%

Sites en fonction du nombre d'erreurs sur la page d'accueil

Les sites dont la page d'accueil compte moins de 6 erreurs sont : Amay, Aubange, Beauraing, Châtelet, Courcelles, Hastière, Meix-devant-Virton, Oreye, Orp-Jauche, Oupeye, Pont-à-Celles, Sambreville, Sombreffe et Somme-Leuze.

Parmi les sites dont la page d'accueil compte le plus d'erreurs, citons Frasnes-lez-Anvaing, Braine-le-Château, Mons, Nassogne, Les Bons Villers et Ath.

Le nombre d'erreurs ne permet pas de savoir s'il s'agit d'erreurs graves ou pas. On rencontre un plus grand nombre d'erreurs sur les pages qui ont le plus de contenu. Mais la majorité de celles-ci sont significatives d'une méconnaissance ou d'un non-respect des standards. On insistera sur le fait que le respect des standards du W3C (XHTML, CSS, etc.) implique une grande rigueur dans la conception des pages. Cette rigueur permet de développer des sites Web beaucoup plus faciles à gérer et à maintenir, aisément lisibles sur des terminaux mobiles, ou destinés à des utilisateurs handicapés. En aucun cas, le respect des standards ne doit impliquer un coût de développement plus élevé. C'est une exigence que tout client devrait avoir vis-à-vis de sa "Web agency".

Le nombre d'erreurs "W3C" ne semble pas avoir de corrélation avec le lieu de gestion technique du site, ni avec le lieu de développement du site, ni avec la présence d'un Webmaster en interne. Par contre, on notera qu'aucune des très grandes communes ne se retrouve dans la catégorie "entre 1 et 5 erreurs" ni dans la catégorie "validation impossible".

8. Page d'accueil des sites Web communaux

La page d'accueil d'un site Web est sa vitrine. La qualité de sa présentation, de son ergonomie et de son contenu jouent un rôle essentiel dans l'attractivité du site pour les internautes

8.1 Présentation de la page d'accueil et difficultés de lecture

La page d'accueil doit apporter avant tout du contenu pertinent, utile, et annoncer le contenu des rubriques. Elle doit contenir une accroche synthétique. A l'analyse des sites Web communaux, on a constaté que la première page était de type :

- **page "tunnel"** ("Skip intro", "entrez", intro Flash, bienvenue, etc.) pour 67 sites, soit 26% des sites actifs ;
- **accès direct à un menu** pour 178 sites, soit 69% des sites actifs ;
- **choix de langue directement suivi de la page d'accueil** pour 12 sites, soit 5% des sites actifs : Amblève, Bertrix, Enghien, Flobecq, Gouvy, La Calamine, Leuze-en-Hainaut, Malmedy, Mettet, Raeren, Tournai et Vaux-sur-Sûre.

Les pages de type "tunnel" sont à déconseiller vivement. Elles sont inutiles et ralentissent souvent considérablement le site. On regrettera aussi que, lorsqu'on clique sur "retour à l'accueil", on revient très souvent sur la page "tunnel".

Quant à la nature de la première information donnée par le site, l'AWT a constaté à l'analyse que :

- **254 sites communaux donnent en première page un menu (99% des sites actifs).** Parmi les exceptions, Jodoigne donne des publicités événementielles et culturelles, et indique où il faut cliquer "pour accéder au site officiel de la ville". Remicourt contient en première info des news, des publicités événementielles et des raccourcis. Manage donne en première info des news concernant la commune, et indique qu'il faut cliquer sur le blason pour accéder au menu ;
- **39 sites contiennent en première page un mot du bourgmestre**(15% des sites actifs) ;
- **68 sites contiennent en première page de la publicité événementielle ou culturelle** (26% des sites actifs) ;
- **152 sites donnent en première page des news concernant le site ou la commune** (59% des sites actifs).

Le menu reste "l'élément" à soigner tant pour la structure que pour la qualité de navigation dans le site. Sinon, le citoyen peut très vite se sentir perdu et découragé dans sa recherche. Parmi les exemples à ne pas suivre, citons Morlanwelz, dont le site n'a ni menu, ni agencement quelconque, et Rouvroy, dont le menu se décline à gauche, à droite, au milieu!

Certaines premières pages donnent le choix entre plusieurs sites (administratif, touristique, commercial). C'est le cas pour Aubange et Spa.

Il est important que le site s'affiche correctement dans les principaux navigateurs Internet (browsers). L'AWT a testé les sites sous Internet Explorer, Mozilla Firefox et Opera. Il en résulte que :

- **11 sites communaux présentent des difficultés de lecture de la page d'accueil sous Internet Explorer :** Amblève, Ans, Burg-Reuland, Cerfontaine, Chaudfontaine, Ellezelles, Faimés, Hélocine, Lessines, Manhay et Rixensart. Parmi elles, cinq sites ont des problèmes liés à la présentation, la structure (éléments manquants, mise en page, etc.) et sept sites ont des problèmes liés au contenu (images, textes, menus peu ou pas lisibles) ;
- **44 sites communaux présentent des difficultés de lecture de la page d'accueil selon le navigateur Firefox :** Amblève, Ath, Braine-le-Château, Cerfontaine, Chièvres, Couvin, Daverdisse, Dison, Ecaussinnes, Ellezelles, Erezée, Fauvillers, Gedinne, Gerpennes, Hamois, Hastière, Havelange, Herbeumont, Honnelles, Incourt, Ittre, La Roche-en-Ardenne, Lessines, Lontzen, Malmedy, Manhay, Marchin, Mettet, Mouscron, Neufchâteau, Onhaye, Pecq, Plombières, Pont-à-Celles, Rochefort, Sainte-Ode, Seraing, Soignies, Soumagne, Stoumont, Tellin, Tinlot, Villers-la-Ville et Welkenraedt. Parmi ces communes, 36 sites ont des problèmes liés à la présentation, à la structure, et 23 sites ont des problèmes liés au contenu.

A noter que parmi les communes citées ci-dessus, 5 sites présentent des problèmes tant sous Internet Explorer que sous Firefox : Amblève, Cerfontaine, Ellezelles, Lessines et Manhay.

Les frames, c'est-à-dire des cadres qui partitionnent la page en parties indépendantes, sont à bannir pour diverses raisons : cohérence de la navigation, référencement, difficultés pour les développer et les maintenir, problème d'accessibilité aux malvoyants, URL identique pour toutes les pages, etc. Si deux tiers des sites communaux wallons n'ont pas de frame sur la page d'accueil, 93 communes ont eu recours à cette technique. 42% des sites développés en interne (principalement ou entièrement) ont des frames sur leur page d'accueil, contre 31% des sites développés en externe.

Il faut également éviter les imbrications de tableaux à des fins de mise en page. Beaucoup de sites en contiennent encore. Indépendamment du fait qu'il s'agit d'une utilisation non adéquate du langage (X)HTML, cela crée des problèmes à la lecture pour certains navigateurs, sur les lecteurs vocaux et sur PDA. Par ailleurs, cela complique la maintenance des pages. Les tableaux doivent être réservés à la présentation tabulaire de données.

Le logo du site doit se placer en haut (si possible à gauche, sans que cela soit impératif) sur chaque page du site. En cliquant dessus, on doit pouvoir retourner à la page d'accueil. C'est maintenant une habitude des internautes. Il ne faut pas oublier que le visiteur, via les moteurs de recherche, arrive souvent directement sur une page intérieure du site. Le citoyen doit facilement savoir où il est dans le site et comment revenir rapidement à la page d'accueil.

8.2 Analyse du code source de la page d'accueil

XHTML et CSS sont les standards officiels du W3C. Tout site devrait respecter ces standards. Il existe des validateurs pour vérifier la conformité d'une page Web. L'AWT a procédé à la vérification du code source de la page d'accueil via le logiciel Professor X.

8.2.1 Métatags

Les métatags sont des balises dont le contenu ne s'affiche pas à l'écran, mais qui apportent, comme leur nom l'indique, des informations "à propos" de la page. Parmi les plus connues, on citera : le titre, les mots-clés et la description. A l'analyse, on constate que le code source reprend :

- **les mots-clés du site** : de manière détaillée dans 37% des sites actifs et de manière succincte dans 3% d'entre eux ;
- **la description du contenu** : de manière détaillée dans 32% des sites actifs et de manière succincte dans 6% d'entre eux ;
- **le titre du site** : de manière détaillée dans 2/3 des sites actifs et de manière succincte dans 25% des sites.

Ces éléments sont notamment très importants pour les moteurs de recherche qui en tiennent compte dans l'organisation et le classement de leurs index.

Il y a ainsi 23 sites (9% des sites actifs) qui ne définissent pas le titre dans le code-source : Antoing, Aubange, Bernissart, Boussu, Colfontaine, Chapelle-lez-Herlaimont, Colfontaine, Ellezelles, Estaimpuis, Froidchapelle, Gedinne, Grez-Doiceau, Herve, La Louvière, Lasne, Merbes-le-Château, Nandrin, Rebecq, Tellin, Trooz, Verlaine, Vresse-sur-Semois et Wasseiges.

8.2.2 CSS

Ensuite, l'analyse avec Professor X a porté sur l'utilisation de feuilles de style CSS :

- 54% des sites actifs (138 sites) utilisent une feuille appelée dans la page d'accueil via un lien ("linked style sheet"). C'est de loin la meilleure solution ;
- 33% des sites actifs (85 sites) utilisent une feuille incluse dans la page d'accueil ("embedded style sheet") ;
- 35% des sites actifs (91 sites) n'utilisent aucune feuille de style CSS ;
- 28 sites utilisent à la fois une feuille incluse dans la page d'accueil et une feuille appelée via un lien.

Une feuille de style (CSS, pour Cascading Style Sheets) est un fichier texte qui définit la présentation et l'organisation des éléments d'une page Web, via les différentes balises (X)HTML. Son utilisation comporte de multiples avantages :

- toutes les pages pourront bénéficier des déclarations qui s'y trouvent, assurant ainsi une cohésion de la présentation et une unité de style pour l'ensemble du site ;
- la taille des fichiers (X)HTML est réduite. Les pages sont en effet allégées car toutes les spécifications concernant les éléments sont énoncées une seule fois, dans la feuille de style. Le chargement de la page est donc plus rapide ;
- la séparation du contenu et de la mise en forme entraîne une plus grande facilité de maintenance et simplifie les mises à jour de style, puisqu'une modification sera automatiquement appliquée à toutes les pages liées à la feuille de style ;
- la maîtrise sur l'ensemble des aspects d'organisation, de mise en page et d'effets visuels est totale.

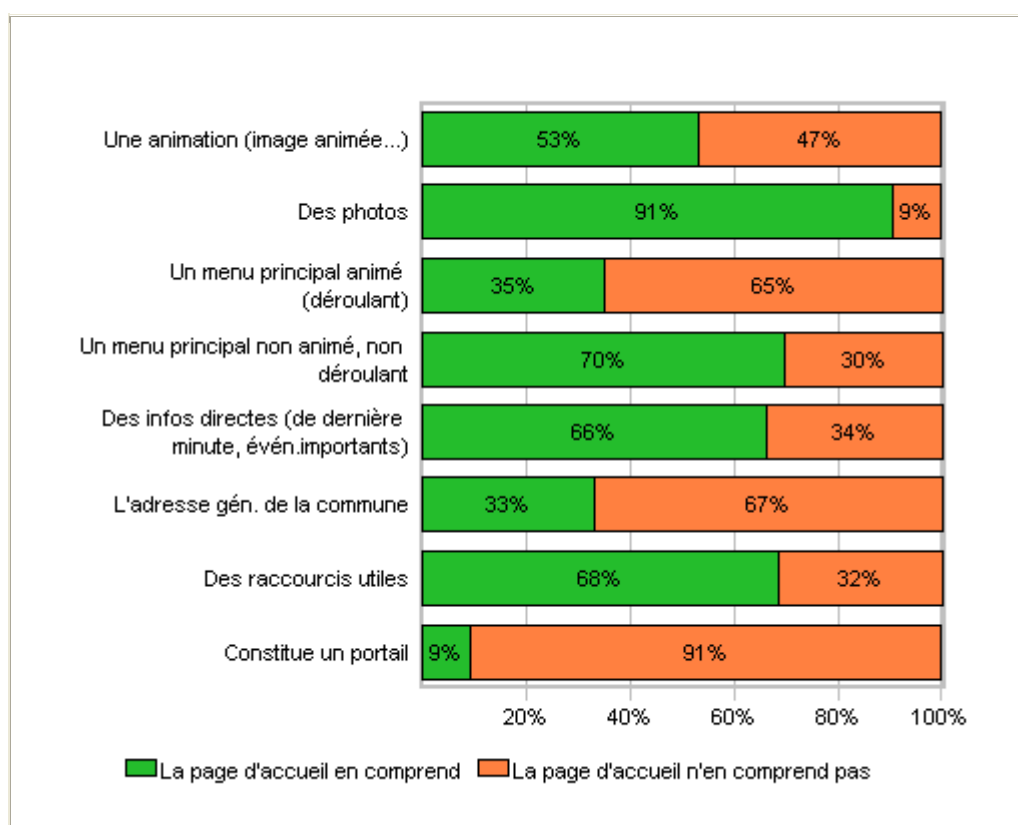
8.2.3 Identification des images

L'AWT a ensuite vérifié si les images de la page d'accueil étaient nommées (et donc, par exemple, lisibles par des navigateurs pour malvoyants) :

- **9% des sites (23 sites) nomment au moins 4 images sur 5 de leur page d'accueil** : Attert, Aubel, Beauraing, Beloeil, Berloz, Brugelette, Court-Saint-Etienne, Doische, Enghien, Engis, Eupen, Fosses-la-Ville, Leuze-en-Hainaut, Namur, Oreye, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Oupeye, Sambreville, Seraing, Somme-Leuze, Tournai, Viroinval et Waterloo ;
- **5% des sites (12 sites) nomment entre 2 et 4 images sur 5** ;
- **15% des sites (38 sites) nomment moins de 2 images sur 5** ;
- **71% des sites (183 sites) ne nomment aucune image!**

8.3 Contenu dynamique de la page d'accueil

Pour les communes disposant d'un site Web actif, le contenu dynamique de la page d'accueil peut reprendre les caractéristiques suivantes :



Taux de communes selon les éléments compris dans la page d'accueil

Plus d'un tiers des communes wallonnes (90 sites) ont choisi un menu principal déroulant et/ou animé. C'est une solution qu'il convient d'utiliser avec prudence et pour des parties très spécifiques. Ainsi, l'AWT a rencontré de sérieuses difficultés à naviguer dans le menu déroulant de 28 de ces sites. Il s'agit des sites d'Ans, Cerfontaine, Comines, Courcelles, Daverdisse, Farciennes, Flémalle, Grez-Doiceau, Hastière, Hensies, Héron, Herstal, Herve, Jurbise, Jodoigne, Manage, Manhay, Marche-en-Famenne, Marchin, Messancy, Nandrin, Plombières, Ramillies, Theux, Villers-le-Bouillet, Waimes, Walcourt et Wellin. Ces menus déroulants sont souvent perturbants, voire énervants.

Il en est de même pour les éléments animés qui se promènent sur les pages et perturbent la navigation.

Il est également important de noter que 9% des sites (24 sites) ont adopté une structure de portail : Anderlues, Ans, Arlon, Ath, Aubel, Beloeil, Berloz, Braine-le-Château, Brugelette, Charleroi, Châtelet, Couvin, Doische, Florennes, La Roche-en-Ardenne, Leuze-en-Hainaut, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Péruwelz, Sainte-Ode, Saint-Vith, Spa, Tournai, Verviers et Welkenraedt.

Sans juger ici de la qualité du résultat, cette démarche va dans le bon sens, le site Web de la commune visant alors pleinement à devenir la porte d'entrée numérique des services communaux, tout comme la maison communale le fait de manière classique. On citera notamment l'exemple remarquable d'Ottignies-Louvain-la-Neuve à cet égard.

8.4 Adresses e-mail sur la page d'accueil

Si l'on examine la page d'accueil, on constate que :

- dans 64% des cas (165 sites), elle reprend une adresse mail principale à laquelle on peut joindre l'administration communale (en 2004, le taux était de 71%) ;
- dans 11% des cas (29 sites, contre 9% en 2004), ce sont plusieurs adresses mail qui y figurent, dont 5% (13 sites ; contre 4% en 2004) où une adresse mail est mise en évidence.
- dans un quart des sites communaux (64 sites), aucune adresse mail ne figure donc sur la page d'accueil.

On voit donc que 3 sites communaux sur 4 ont une adresse mail sur leur page d'accueil. Mais comme on l'a vu précédemment sur la page traitant des adresses mail, ce sont 87% des sites qui affichent au moins une adresse e-mail ou un formulaire de contact avec l'administration sur leur page d'accueil.

Pour les cas où une adresse spécifique est mise en évidence, on note une très grande diversité des formats. Ceci n'est pas de nature à faciliter le contact avec le citoyen qui doit parfois chercher longtemps dans le site pour trouver l'adresse mail du service qu'il souhaite contacter.

Le tableau suivant illustre la très grande diversité des informations figurant dans la partie précédant le @ de l'adresse mail principale (3/4 des sites sont concernés).

Type d'information avant le @	Sites	% de sites
"info" ou "infos"	84	43%
"administration" ou "administration communale" ou "admin"	25	13%
nom d'un membre du personnel ou du conseil de la commune	16	8%
"commune" ou "ville"	19	10%
"admin" ou "ac" ou "ville" ou "info", etc., suivi du nom de la commune	15	8%
"contact"	9	5%
"accueil"	3	1%
"secretariat"	4	2%
Nom de la commune	5	3%
Autre mot ou nom (Webmaster, informatique, val-dieu, etc.)	14	7%

Type d'information avant le @ dans les sites Web communaux qui ont une adresse e-mail principale

De même, les informations figurant dans la partie après le @ de l'adresse mail principale sont examinées dans le tableau suivant.

Type d'information après le @	Sites	% de sites
Nom de domaine .be	154	78%
Publilink.be	22	11%
Autre fournisseur d'adresses (skynet.be, hotmail.com, etc.)	12	6%
Préfixe, puis nom de la commune.be ou nom, suivi d'un suffixe .be	9	5%

Type d'information après le @ dans les sites Web communaux qui ont une adresse e-mail principale

Les communes utilisant encore une adresse mail principale Publilink sont :

Beauraing, Erquelines, Estinnes, Etalle, Gouvy, Hastière, Herbeumont, Honnelles, Houffalize, Juprelle, La Bruyère, Les Bons-Villers, Modave, Momignies, Mont-Saint-Guibert, Nassogne, Pepinster, Rochefort, Saint-Georges-sur-Meuse, Tellin, Vaux-sur-Sûre, Walcourt.

Les communes utilisant un autre fournisseur pour leur adresse mail principale sont : Beaumont, Blégny, Braives, Châtelet, Comines, Ellezelles, Grez-Doiceau, Hensies, Herve, Jemeppe-sur-Sambre, Merbes-le-Château et Villers-la-Ville.

Les communes dont l'adresse mail principale utilise un préfixe suivi du nom de la commune après le @ sont : Ans, Dour, Légglise, Limbourg, Manage, Mons, Namur, Rumes et Spa.

A noter le cas particulier de Manhay qui utilise son nom de domaine.org également pour ses adresses mail.

9. Contenu dynamique des sites Web communaux

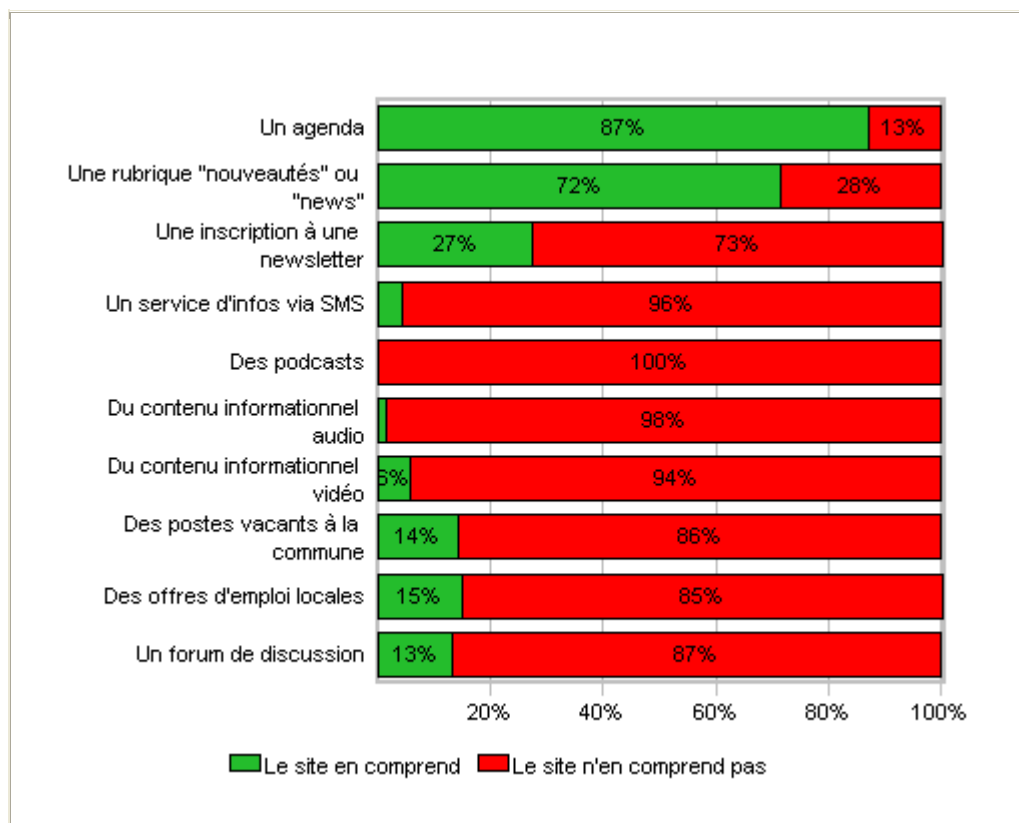
La présence en ligne d'une commune ne prend sa véritable dimension que via un site Web "dynamique". L'analyse des applications et services dynamiques proposés par les sites Web communaux est donc particulièrement pertinente

9.1 Contenu dynamique des sites

Un site dynamique est plus exigeant pour un serveur Web qu'un site statique. Alors que pour un site statique, le serveur se contente d'afficher les pages, pour un site dynamique, il doit effectuer différents traitements et accès à des bases de données. Le passage des pages statiques vers les pages dynamiques requiert un investissement important au niveau financier et en ressources humaines, notamment en ce qui concerne les compétences informatiques. Mais les avantages justifient l'effort consenti :

- mises à jour plus aisées du contenu, grâce à leur automatisation, en tout ou partie ;
- maintenance du site facilitée ;
- manipulation des informations et recherche facilitées ;
- possibilités infinies de développement pour les applications en ligne : agenda, multilinguisme, moteur de recherche, newsletter, personnalisation, etc. Par exemple : le citoyen pourrait, à sa connexion au site, disposer d'une page d'accueil personnalisée, configurée par lui, en fonction de ses véritables besoins. La commune, quant à elle, peut mieux connaître le profil de ses visiteurs et adapter son offre en ligne en conséquence

En pratique, pour les communes disposant d'un site Web actif, les applications dynamiques suivantes sont notamment offertes aux internautes :



Taux de sites actifs selon les applications dynamiques proposées

L'agenda des événements dans la commune est l'élément dynamique le plus souvent présent dans les sites communaux (87% contre 84% en 2004). Mais il n'est pas facile de trouver des agendas "consistants", régulièrement mis à jour.

Un peu moins de 3 sites sur 4 proposent une rubrique "nouveauités". Si cela permet au citoyen de rapidement faire le tour des nouvelles informations, ce n'est pas pour autant qu'il y ait dispense de mettre à jour le contenu des rubriques concernées par ces nouveautés. L'information pertinente doit toujours se trouver à l'endroit attendu logiquement par le citoyen.

L'inscription à une newsletter est proposée par plus d'un quart des communes à leurs citoyens (1 sur 5 en 2004). Mais on ne connaît pas la fréquence d'envoi de la newsletter.

On compte 11 communes qui proposent un service d'information via SMS : Burdinne, Chaudfontaine, Ciney, Esneux, Jodoigne, Mons, Sainte-Ode, Saint-Ghislain, Seraing, Theux et Waterloo.

Quatre communes proposent du contenu audio : Ath, Saint-Vith, Sambreville et Soumagne. Ellezelles, Flémalle, Gerpinnes et Mont-de-l'Enclus accueillent le citoyen en musique sur leur site.

Par contre, 15 communes proposent du contenu vidéo : Ath, Bastogne, Blégnny, Châtelet, Fontaine-l'Evêque, Gembloux, Hannut, Honnelles, Jodoigne, Morlanwelz, Saint-Vith, Seneffe, Sprimont, Wanze et Wellin. Jodoigne présente des extraits-vidéo de réunions du conseil communal : les prestations de serment des élus et la présentation du pacte de majorité.

Les 35 communes (13% contre 11% en 2004) qui ont un forum de discussion sont : Aiseau-Presles, Anhéé, Aubange, Aubel, Blégnny, Brugelette, Cerfontaine, Charleroi, Châtelet, Chaudfontaine, Dalhem, Ferrières, Fontaine-l'Evêque, Frameries, Gerpinnes, Houffalize, Incourt, Jodoigne, Juprelle, Jurbise, La Roche-en-Ardenne,

Malmedy, Manage, Manhay, Meix-devant-Virton, Mons, Nassogne, Oupeye, Paliseul, Rochefort, Rouvroy, Sainte-Ode, Saint-Vith, Sambreville et Vielsalm. A noter que :

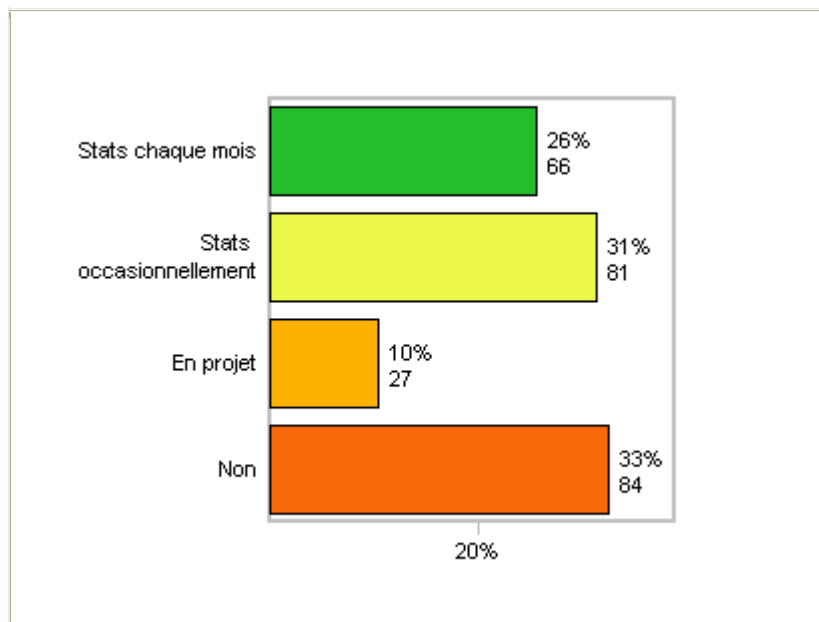
- les forums de Cerfontaine et Rouvroy ne fonctionnent pas ;
- Chapelle-lez-Herlaimont indique que son forum est "fermé pour cause de hacking" (!) ;
- le forum d'Houffalize est vide ;
- Marche-en-Famenne annonce un forum pour "bientôt" ;
- Comblain-au-Pont propose un blog à ses citoyens ;
- le forum de Meix-devant-Virton a été envahi par un message qui dispose de liens commerciaux.

Le forum notamment pose la question, pour les gestionnaires du site, du contrôle de l'information insérée sur le site. L'ouverture à l'interactivité nécessite de se pencher sur la responsabilité de l'éditeur. C'est ainsi que certaines communes se sont organisées de façon à ce que toute information que le citoyen souhaite insérer sur une partie interactive du site (forum, agenda, annuaire...) soit auparavant validée par une personne chargée par la commune de jouer le rôle de modérateur.

Quant à l'existence de fils RSS, permettant aux citoyens de recevoir les dernières informations sur le site :

- **3% des sites actifs proposent un flux qui est disponible et qui donne les nouveautés :** Chaudfontaine, Comblain-au-Pont, Dinant, Jodoigne, Marche-en-Famenne, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Sambreville et Wavre ;
- **1% des sites actifs proposent un flux qui est disponible,** mais l'aggrégateur l'a refusé au moment de l'analyse du site : Mouscron et Rixensart ;
- **les 248 communes restantes n'en proposent donc pas encore.**

Enfin, les communes ont été interrogées sur la production de statistiques d'usage de leur site Web. Plus d'un quart des sites produisent des statistiques chaque mois. Cela démontre un certain intérêt de ces communes pour leur média Internet.



Taux de sites disposant de statistiques d'usage détaillées

9.2 Services aux citoyens via canaux alternatifs au Web

Lors de l'enquête en ligne, les communes ont dit délivrer des services interactifs aux citoyens via les canaux suivants :

- **envoi de messages SMS.** 19 communes (soit 7% des sites actifs) disent en proposer : Blégny, Burdinne, Chapelle-lez-Herlaimont, Chastre, Chaudfontaine, Ciney, Estaimpuis, Hannut, Jodoigne, La Roche-en-Ardenne, Les Bons Villers, Lessines, Mons, Quaregnon, Sainte-Ode, Saint-Ghislain, Seraing, Theux et Waterloo. Comme on l'a vu ci-dessus, à l'analyse des sites, seules 11 communes proposant des SMS ont été relevées. On n'a ainsi pas trouvé trace de proposition d'envoi de SMS par Blégny, Chapelle-lez-Herlaimont, Chastre, Estaimpuis, Hannut, La Roche-en-Ardenne, Les Bons Villers, Lessines et Quaregnon. Or, ces communes proposent l'envoi d'une newsletter. Le répondant de l'enquête en ligne de ces communes aurait-il confondu le canal de distribution via e-mail avec celui via SMS ?
- **adaptation du site Web pour une consultation via GSM ou agenda électronique PDA.** Deux sites seulement disent l'avoir fait : Brugelette et Hotton ;
- **mise à disposition d'un centre d'appel et d'assistance téléphonique.** 10 communes (soit 4% des sites actifs) disent proposer cette assistance : Andenne, Aubange, Bastogne, Floreffe, Fontaine-l'Evêque, Geer, Jalhay, Marche-en-Famenne, Morlanwelz et Saint-Georges-sur-Meuse.

88% des sites actifs ne proposent donc aucun canal alternatif au Web. Le tableau suivant présente les informations ou services délivrés via ces canaux alternatifs.

Informations et/ou services via des canaux alternatifs au Web	Communes
Agenda local, informations culturelles	11
Informations communales, news	6
Informations de sécurité, trafic et perturbations, travaux	6
Informations spéciales, urgentes	6
Disponibilité du document administratif commandé	1
Informations pratiques	1

Population : communes proposant des informations et/ou services via des canaux alternatifs au Web

9.3 Environnements de développement Web

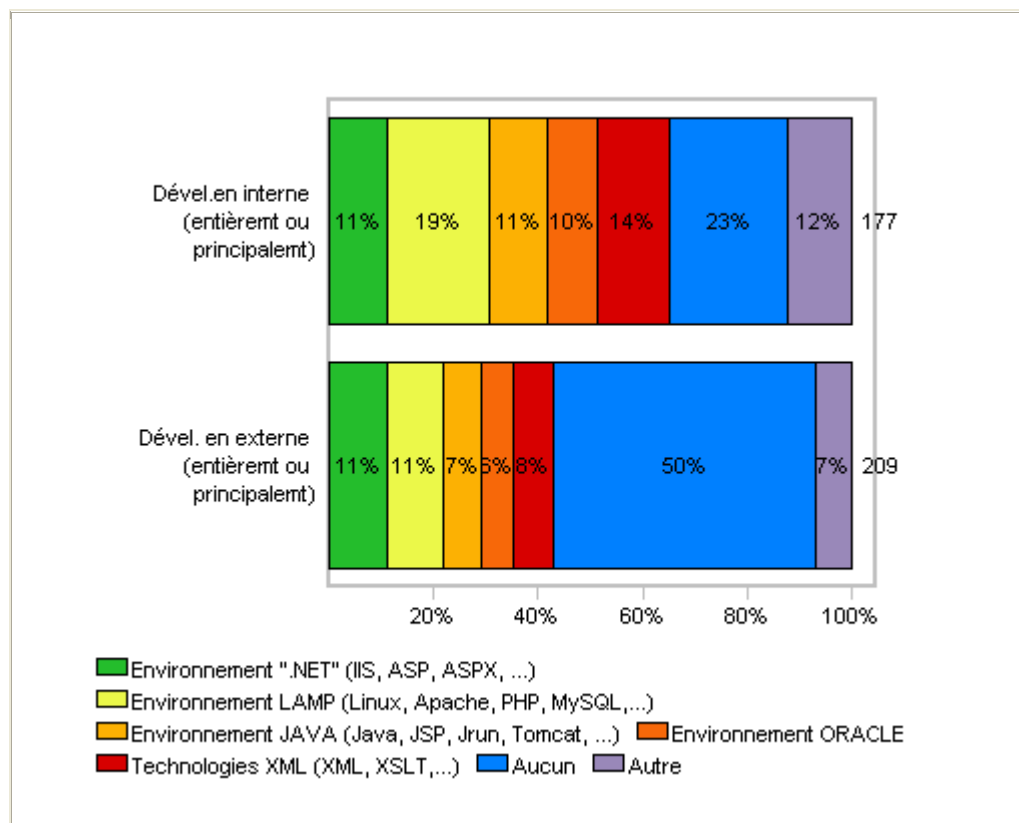
Lors de l'enquête en ligne, les communes ont cité les environnements de développement maîtrisés par leur informaticien. On peut regrouper ces informations comme suit.

Environnements et langages maîtrisés	Communes	% de communes
Microsoft .Net (IIS, ASPX, etc.)	44	17%
LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP)	60	23%
Java (Java, JSP, Jrun, Tomcat, etc.)	35	14%
Oracle	30	12%
Technologies XML (XML, XSLT,...)	40	15,5%
C, C++	7	3%
Cobol	4	1,5%
Visual Basic	8	3%
Windev	5	2%
Delphi	3	1%
AS400	3	1%
Python	3	1%
Plone	1	0,4%
Genero (4GL)	1	0,4%
RPG	1	0,4%
Aucun	145	56%

Sites en fonction des environnements de développement

9.3.1 Environnement de développement Web en fonction du lieu de développement

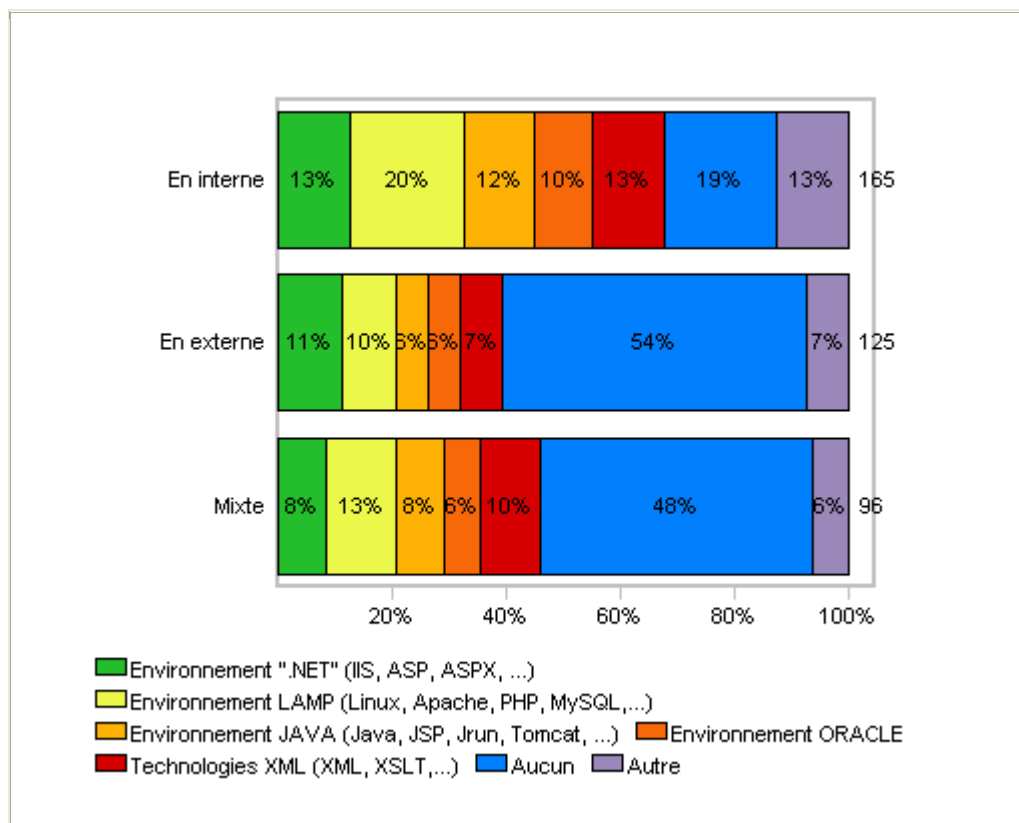
Si l'on examine les environnements Web maîtrisés dans les communes en fonction du lieu de développement du site Web communal, les résultats sont les suivants.



Taux de communes maîtrisant un type d'environnement en fonction du lieu de développement du site Web communal

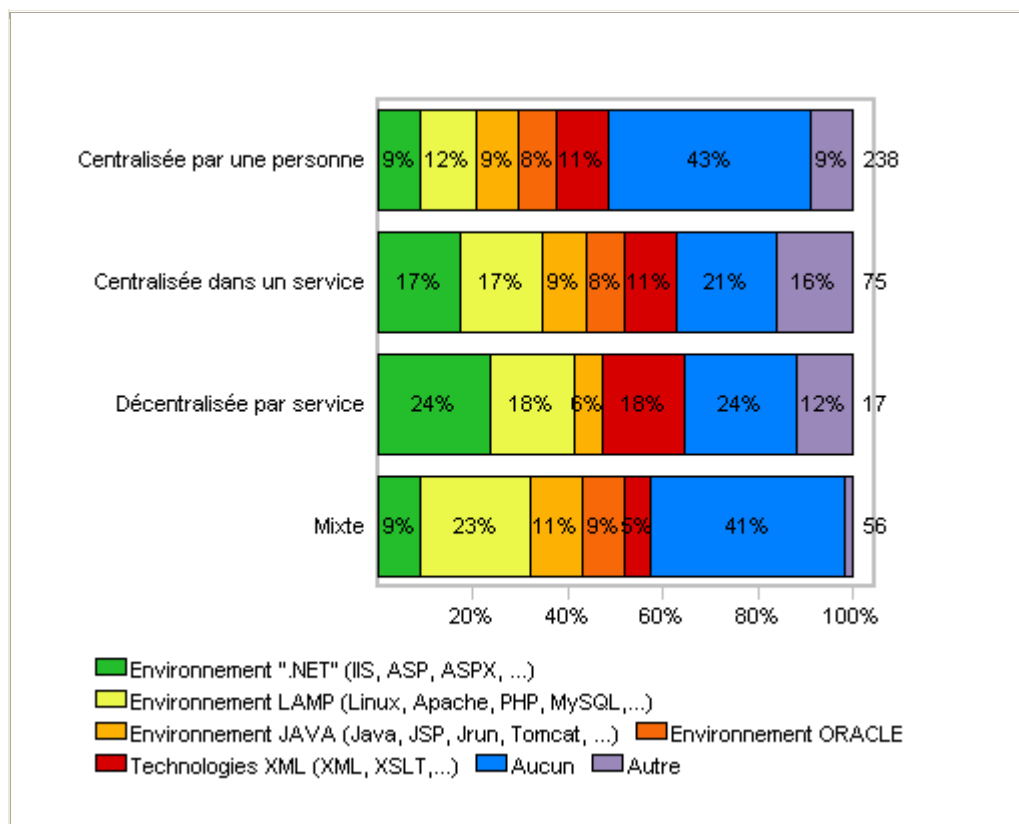
9.3.2 Environnement de développement Web en fonction du mode de gestion

Si l'on examine les environnements Web maîtrisés dans les communes en fonction du mode de gestion technique du site Web communal, les résultats sont les suivants.



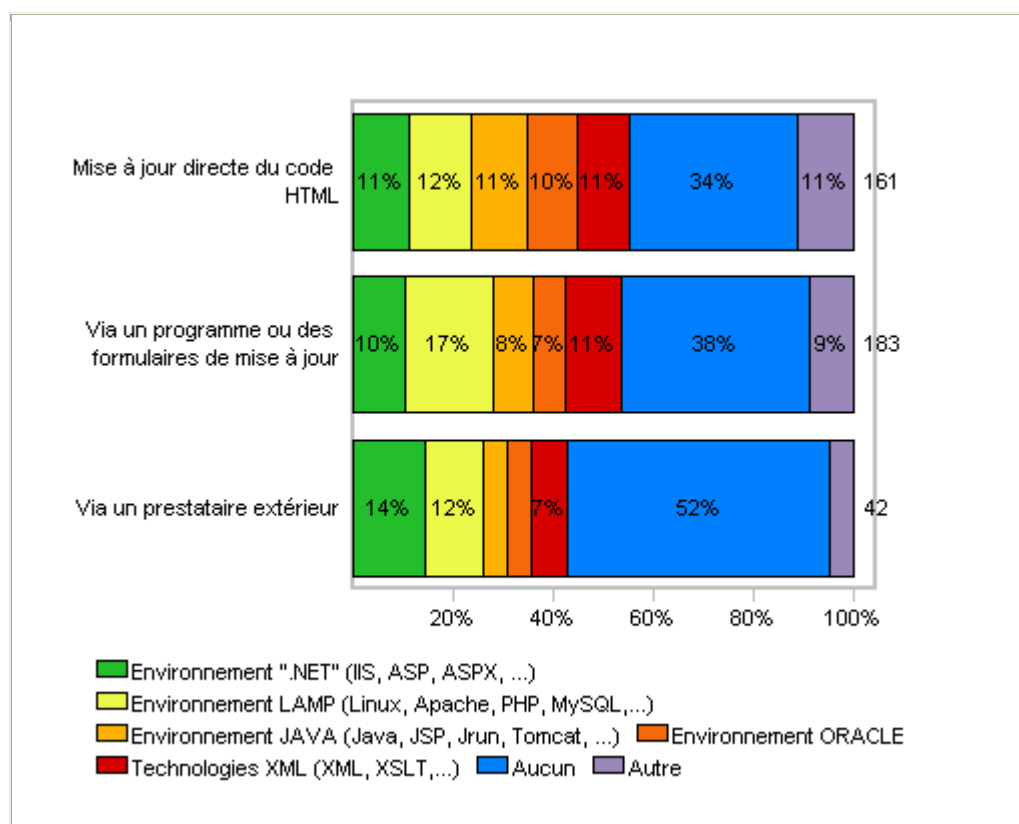
Taux de communes maîtrisant un type d'environnement en fonction du mode de gestion technique du site Web communal

Si l'on examine les environnements Web maîtrisés dans les communes en fonction du mode gestion des contenus du site Web communal, les résultats sont les suivants.



Taux de communes maîtrisant un type d'environnement en fonction du mode de gestion des contenus du site Web communal

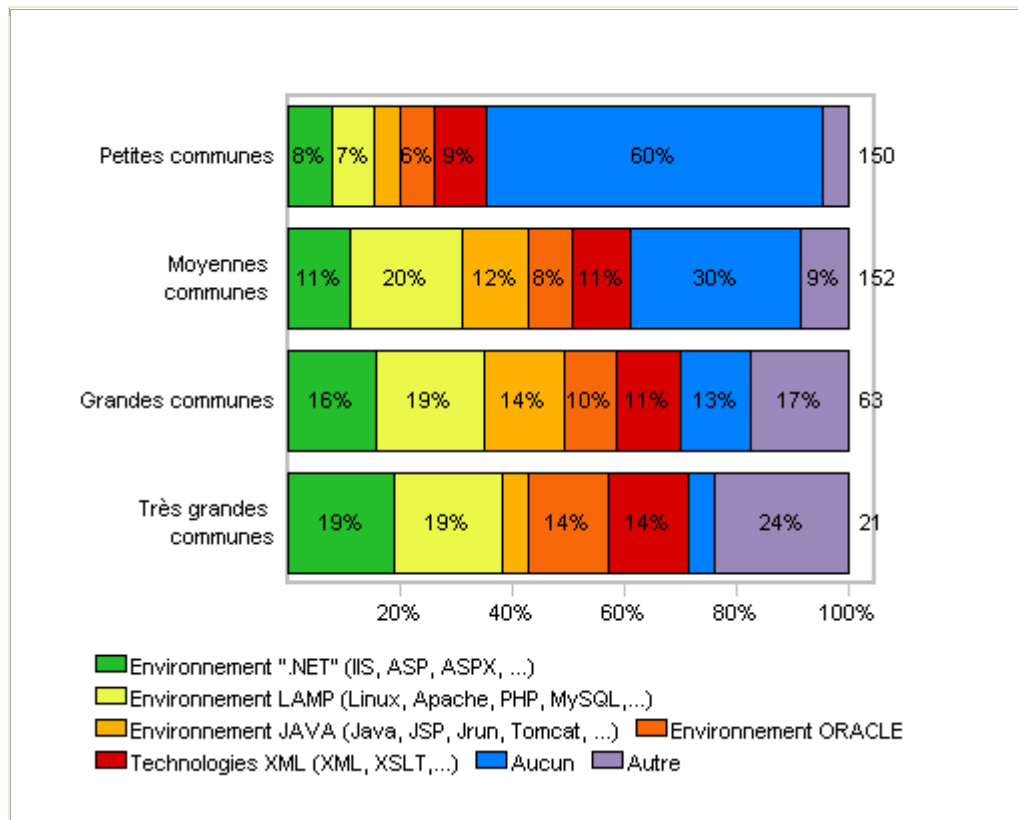
Si l'on examine les environnements Web maîtrisés dans les communes en fonction du mode de mise à jour du site Web communal, les résultats sont les suivants.



Taux de communes maîtrisant un type d'environnement en fonction du mode de mise à jour des contenus du site Web communal

9.3.3 Environnement de développement Web en fonction de la taille de la commune

Assez logiquement, il apparaît une nette corrélation entre les environnements maîtrisés dans les communes et la taille des communes.



Taux de communes maîtrisant un type d'environnement en fonction de la taille des communes

9.4 CMS (Content Management System)

On ne peut que recommander le recours à un logiciel CMS (Content Management System) comme socle de développement du site Web. Le CMS est un logiciel de structuration et de gestion de l'information qui permet la simplification de la création et de la gestion d'un site, sans connaissance particulière de la programmation informatique. Sous une interface Web et graphique souvent similaire à celle d'un traitement de texte, il permet de publier du contenu (articles, agenda en ligne, inscriptions, etc.) de séparer les opérations de gestion de la forme et du contenu, de structurer le contenu et de gérer les droits d'accès.

9.4.1 CommunesPlone et Agor@cit 

On peut saluer le projet CommunesPlone, qui regroupe des communes belges et françaises et est soutenu par l'Union des Villes et Communes de Wallonie. Ce projet de collaboration entre communes a pour objectif le développement d'applications informatiques par et pour les communes et CPAS en utilisant deux outils libres (Zope et Plone). Les éléments suivants sont à la base du projet :

- favoriser l'adéquation des outils aux besoins et attentes des utilisateurs et citoyens,
- favoriser la mise en ligne de sites Internet collaboratifs (gérés au sein des services, par les associations, les commerçants, etc.),
- promouvoir l'indépendance des communes vis-à-vis des fournisseurs informatiques et développer une plus grande indépendance des informaticiens communaux,
- utiliser les technologies les plus récentes, en évitant les frais de licence et en garantissant la publication des sources (licence de type GPL).

Les douze communes wallonnes participant actuellement au projet sont :

Andenne, Anderlues, Châtelet, Fléron, Floreffe, Fontaine-l'Evêque, Morlanwelz, La Bruyère, Sambreville, Seneffe, Trooz et Visé. Une des réalisations intéressantes en cours est un modèle de site Web communal à partir duquel toute commune pourra rapidement mettre en place par elle-même un nouveau site disposant d'outils performants (CMS, module de téléservices avec authentification du citoyen au moyen de la carte d'identité électronique, flux RSS, co-marquage, etc.).

Dans la foulée, la DGPL (Direction Générale des Pouvoirs Locaux, faisant partie du ministère de la Région Wallonne) propose le projet Agor@cit . Celui-ci consiste à mettre un CMS à disposition des communes et CPAS. Sur ce CMS peuvent être greffés des modules de guichet électronique (eID et signature électronique), cartographie (valorisation du portail cartographique régional : photos aériennes, cartes IGN, atlas des rues, données PICC) et statistique (statistiques d'accès, nombre hits, etc.) sont développés.

L'objectif est de :

- proposer aux communes un environnement de type portail pouvant être facilement adapté par chaque commune ;
- profiter de la mutualisation des développements pour mettre à disposition des communes un service spécialisé dans les problématiques des communes ;
- proposer un hébergement du site communal.

Les douze communes wallonnes participant actuellement au projet sont : Ath, Ans, Aubange, Bouillon, Gouvy, Hotton, Juprelle, Liège, Nassogne, Saint-Hubert, Soumagne et Theux. L'outil privilégié pour ce projet serait Jahia, un outil 'java' de gestion de contenu et de portail d'entreprise, basé sur une licence collaborative intégrant des librairies open source existantes.

10. Score informationnel des sites Web communaux

Afin d'évaluer la quantité d'informations proposées par les sites Web communaux, un score informationnel a été calculé en fonction des informations présentes sur les sites. Le score moyen pour les sites communaux wallons est de 59%

10.1 Calcul du score informationnel

Chaque modalité de réponse aux questions figurant dans la grille d'analyse des sites et ayant trait aux informations contenues sur les sites, a reçu un score de façon à ce que les chiffres obtenus puissent être additionnés. Le total a été ramené sur 100 pour une lecture plus aisée. Un score théorique de 100 serait attribué à un site proposant de manière détaillée toutes les thématiques retenues dans la grille d'analyse. Les poids attribués à ces modalités de réponse sont détaillés dans l'annexe 2.

Pour obtenir une cohérence relative face à la diversité des informations fournies, celles-ci ont été classées en 11 groupes de critères sensibles pour l'établissement d'un score informationnel.

Groupe A	Informations générales Touristiques, culturelles, sportives, environnementales, économiques et sociales
Groupe B	Informations de vie pratique Scolaires, de santé, de sécurité, plans, taxes, liens, guides, travaux, marchés, etc.
Groupe C	Informations sur les services communaux Adresses de contact, missions, liste des documents disponibles, conditions et procédures, heures d'ouverture etc.
Groupe D	Informations téléchargeables /
Groupe E	Informations politiques Concernant les élus
Groupe F	Informations sur le Conseil communal Ordre du jour, procès-verbaux des séances, procédure d'interpellation etc.
Groupe G	Informations financières Budget et comptes
Groupe H	Informations figurant sur la page d'accueil /
Groupe I	Rubriques spécifiques et multiples modes de diffusion des informations figurant sur le site Agenda, nouveautés, newsletter, postes vacants à la communes, contenu audio/vidéo, infos via sms, podcasts, forum de discussion, fil RSS, version multilingue, etc.
Groupe J	Validité et régularité de mise à jour des informations /
Groupe K	bonus/malus attribué par l'expert de l'AWT Après examen approfondi du site (informations particulièrement remarquables et/ou lacunes importantes)

Groupes de critères informationnels des sites communaux

Lors de la première enquête en 2004, la grille d'enquête était moins fournie.

Ainsi, seuls 7 groupes de critères avaient été retenus : groupes de A à G, mais les informations composant chacun de ces groupes étaient elles-mêmes moins nombreuses. De ce fait, la comparaison entre le score informationnel obtenu par un site communal en 2006 avec celui obtenu en 2004 doit se faire avec prudence.

Catégorisation	2006	2004
Score informationnel moyen	59	57
Ecart-type	16	23
Score maximal obtenu	86	97

Calcul du score informationnel des sites communaux

La majorité des sites communaux wallons obtient un score informationnel se situant entre 43 et 74. Le score informationnel moyen obtenu par les sites communaux wallons est de 59. C'est la moyenne la plus élevée par rapport aux deux autres scores intermédiaires (ergonomique et d'interactivité). De ce fait, et considérant les autres paramètres statistiques, on peut dire que l'informationnel est l'aspect le mieux traité sur les sites communaux wallons.

Les meilleurs sites communaux wallons au niveau de la richesse

informationnelle sont, dans l'ordre : Gembloux, Esneux, Dinant, Mons, Chaudfontaine, Aywaille, Verviers, Florennes, Burdinne, Yvoir, Seraing, Ath, Doische, Rochefort, Faimés, Aubel, Andenne, Marche-en-Famenne, Beauraing, Héron, Berloz, Charleroi, Anthisnes et Eghezée.

Les communes qui ont le plus progressé depuis 2004 en termes de rang pour le score informationnel sont, dans l'ordre : Mons, Berloz, Doische, Hannut, Faimés, Hotton, Colfontaine, Anderlues, Frameries, Neufchâteau, Beloeil, Aubel, Couvin, Hastière, Herve, Baelen, Châtelet, Enghien, Dalhem, Arlon, Comines et Brugellette.

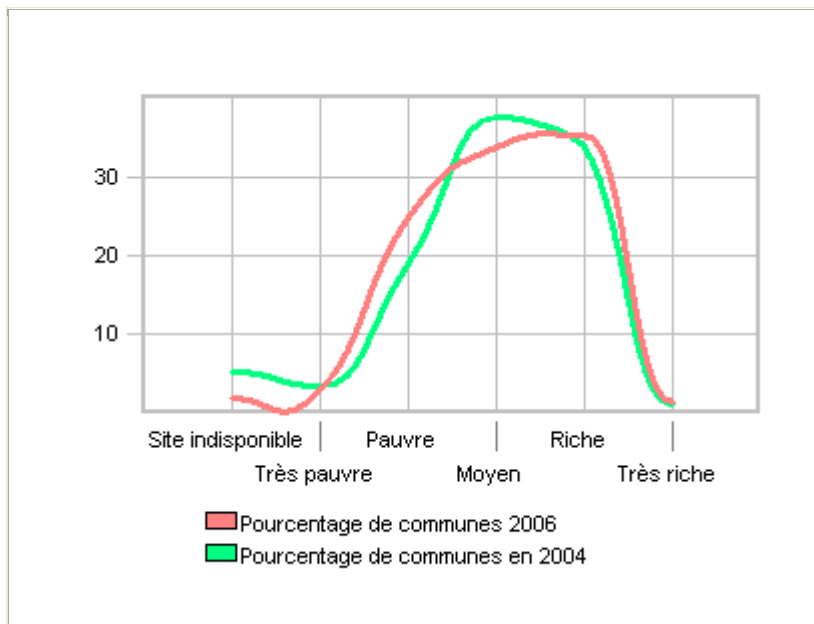
Par rapport à la précédente enquête de 2004, l'écart-type des données (et donc la variance) est inférieur. Cela signifie que les scores sont plus homogènes et plus serrés autour de leur moyenne qu'en 2004. On peut dire que beaucoup de communes se sont efforcées d'améliorer leur site depuis 2004.

10.2 Catégorisation du score informationnel total et représentation cartographique

En ce qui concerne les sites classés "riches" en termes informationnels, on louera les efforts de : Anderlues, Beloeil, Couvin, Doische, Faimés, Hastière et Herve, classés il y a deux ans parmi les sites "pauvres".

Enfin, la palme en termes informationnels revient à 5 communes dont le site est "très riche" : Chaudfontaine, Dinant, Esneux, Gembloux et Mons. Seul Esneux figurait déjà dans cette catégorie en 2004, aux côtés d'Ottignies-Louvain-la-Neuve et de Wanze, désormais classés "riches". A signaler que le mauvais score informationnel de Mons en 2004 était à attribuer principalement à des problèmes techniques d'accès aux informations.

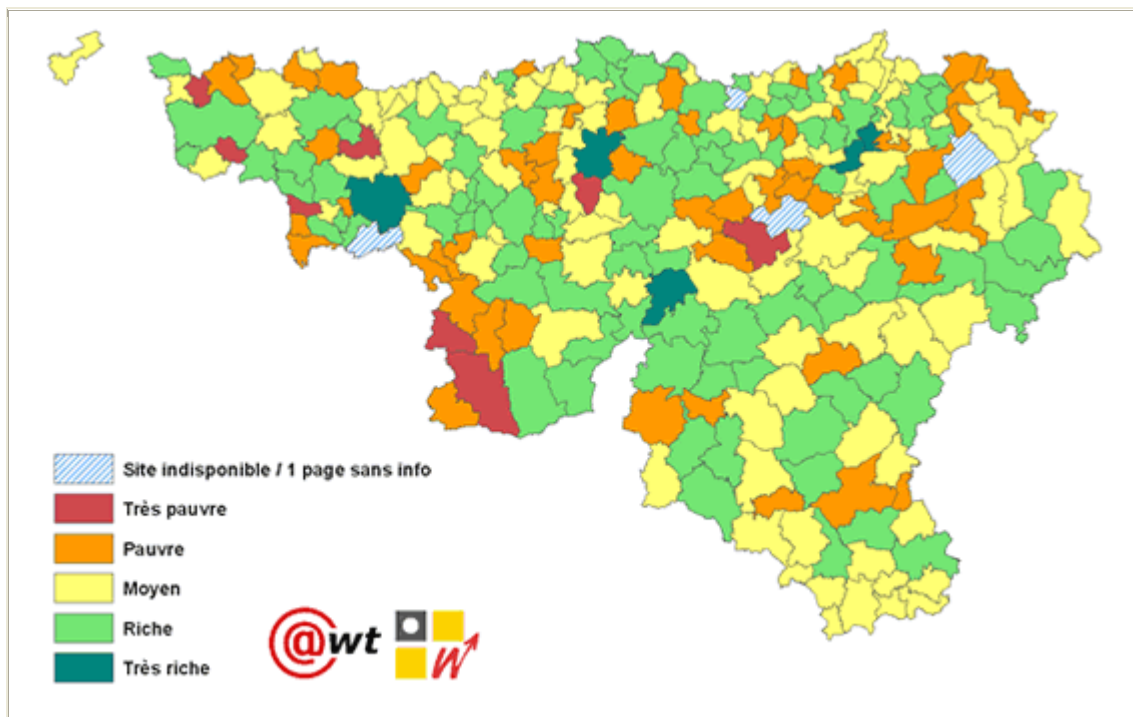
La répartition statistique des communes donne pour cette catégorisation les courbes suivantes.



Taux de communes en fonction de la catégorie de score informationnel obtenue par les sites

On voit par ce biais la concentration de la qualité informationnelle des sites communaux wallons autour des catégories "pauvre" (mais tirant sur "moyen"), et surtout "moyen" et "riche".

La répartition par commune du score informationnel total catégorisé est illustrée sur la carte de la Wallonie ci dessous.



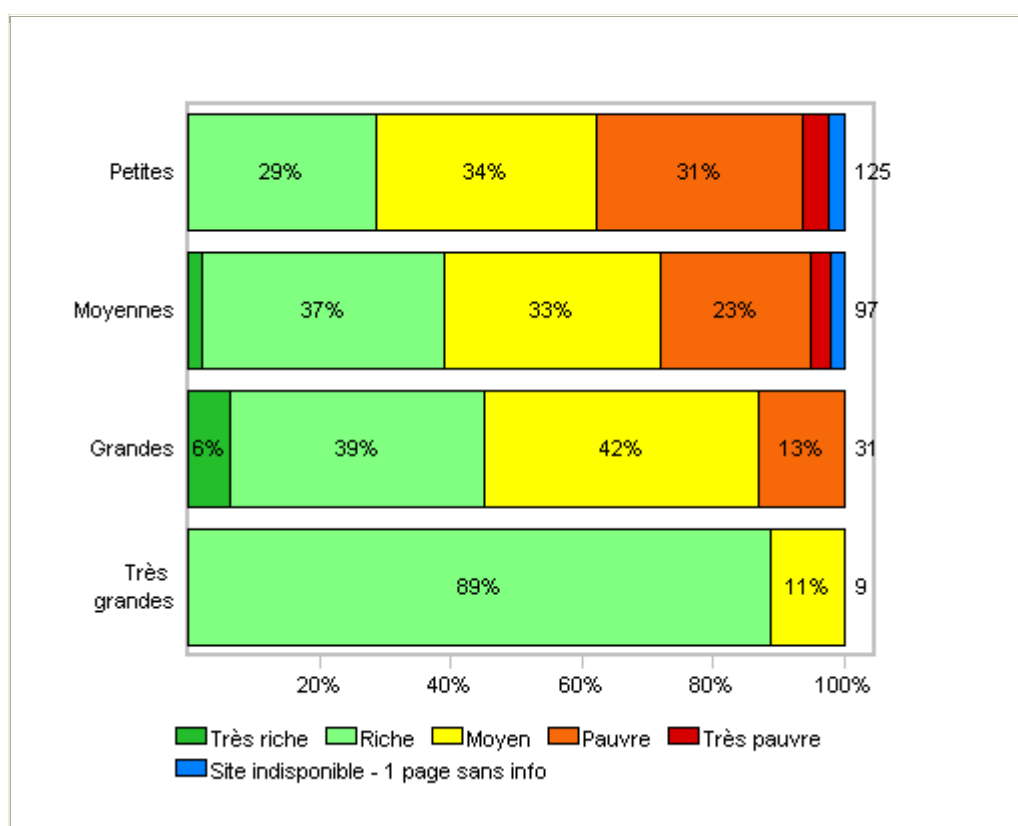
Répartition des communes en fonction du score informationnel des sites Web

10.3 Profil de richesse informationnelle des sites Web communaux

Les corrélations entre le score informationnel du site Web et la présence d'un Webmaster et de gestionnaire(s) informatique(s) dans la commune, ainsi que les liens avec les modes de création et de mise à jour des contenus sont développés dans la page traitant cette matière spécifiquement.

10.3.1 Score informationnel en fonction de la taille de la commune

Le niveau de richesse informationnelle des sites Web communaux, basé sur le score informationnel total, semble assez bien corrélé avec la taille des communes en termes de population.

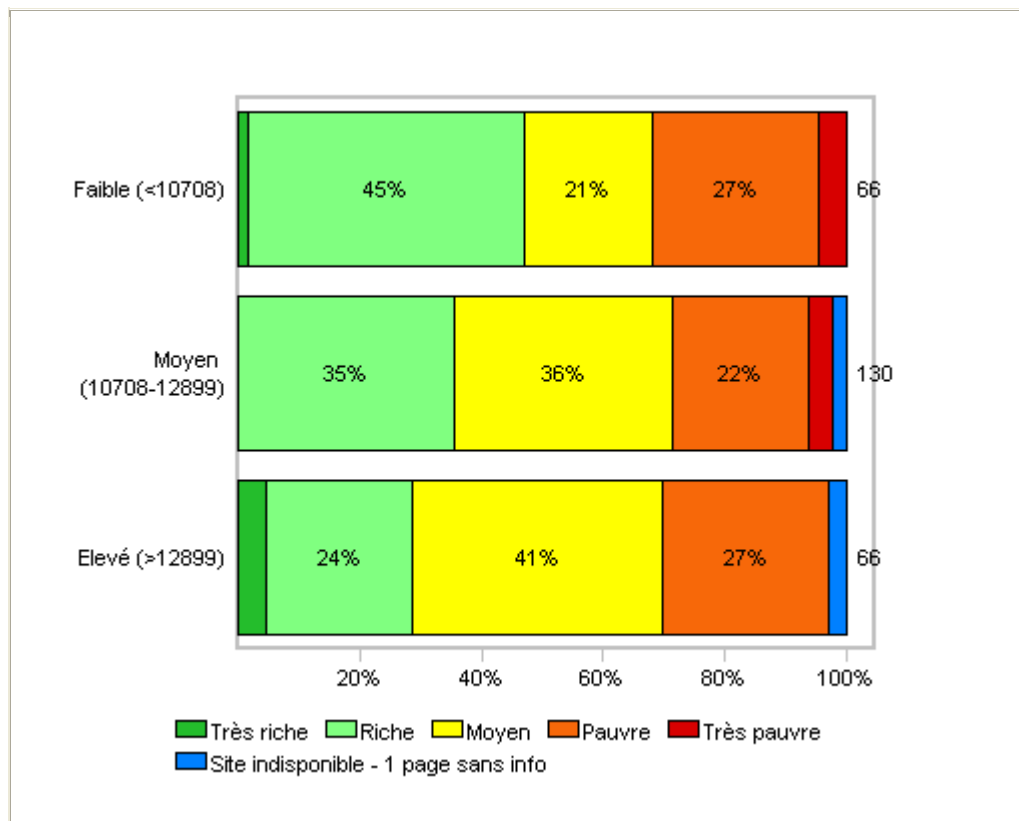


Répartition des communes au niveau du score informationnel en fonction de la taille de la commune

Aucune des très grandes communes n'a un site pauvre ou très pauvre en termes d'informations. Hormis la Louvière qui obtient un score informationnel moyen, elles ont un site riche. Les sites indisponibles et les sites très pauvres en informations, pour rappel peu nombreux, se trouvent dans de petites ou moyennes communes. Cela est sans doute lié à leur capacité moindre à mobiliser du personnel pour une gestion optimale de l'information sur le Web.

10.3.2 Score informationnel en fonction du revenu moyen des habitants de la commune

La richesse du contenu informationnel des sites Web communaux ne semble pas liée au niveau de revenu moyen des habitants des communes.



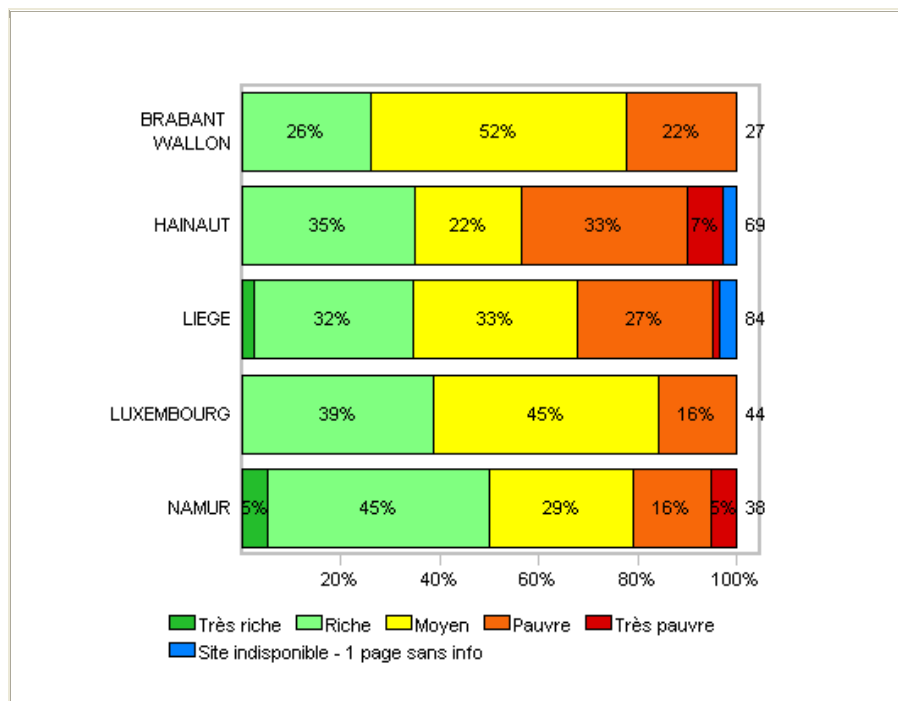
Répartition des communes au niveau du score informationnel en fonction du niveau de revenu des habitants

On remarque cependant que :

- si le revenu moyen par habitant de la commune est faible, les sites sont plus souvent riches en informations ;
- les communes dont le revenu moyen par habitant est moyen ont moins de sites pauvres en informations ;
- les communes dont le revenu moyen par habitant est élevé ont moins de sites riches.

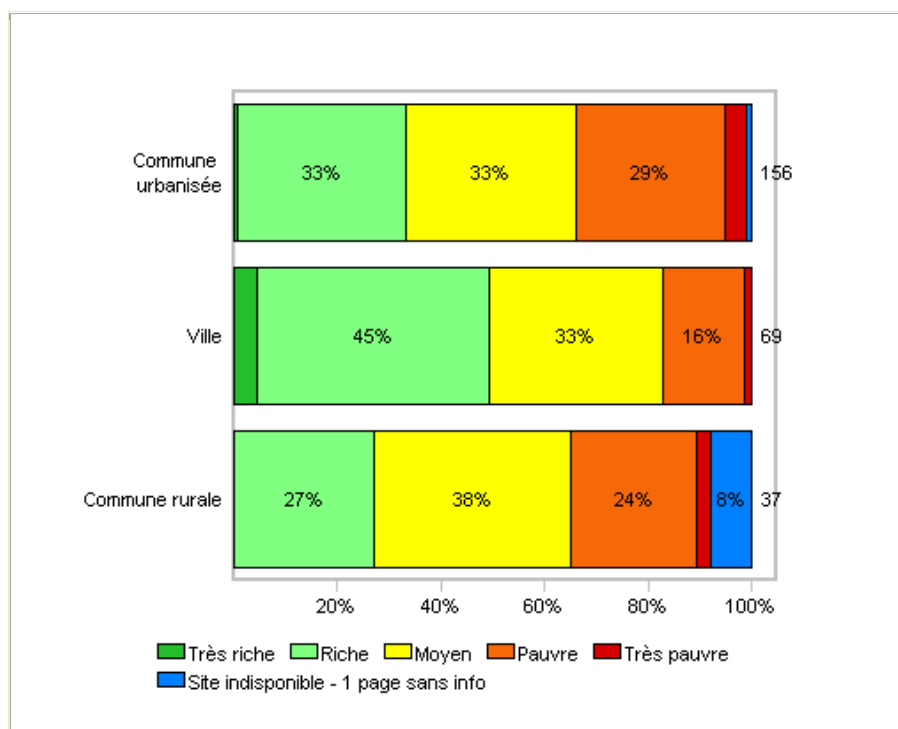
10.3.3 Score informationnel en fonction de la situation géographique de la commune

Quant à la répartition géographique, on remarque que la province de Namur est celle qui compte le plus de sites riches et très riches. Le Hainaut compte davantage de sites pauvres et très pauvres que les autres provinces.



Répartition des communes au niveau du score informationnel en fonction de la province

Si l'on examine le milieu d'établissement des communes, la répartition montre une prédominance de sites riches dans les villes.



Répartition des communes au niveau du score informationnel en fonction du milieu

11. Gestion informatique

Un bon tiers des communes wallonnes disposent d'un Webmaster pour veiller à la gestion et à la mise à jour du site communal. On observe que sa présence a toujours un effet positif sur la qualité et la régularité des mises à jour des informations

11.1 Gestion informatique

Parmi les 262 communes wallonnes :

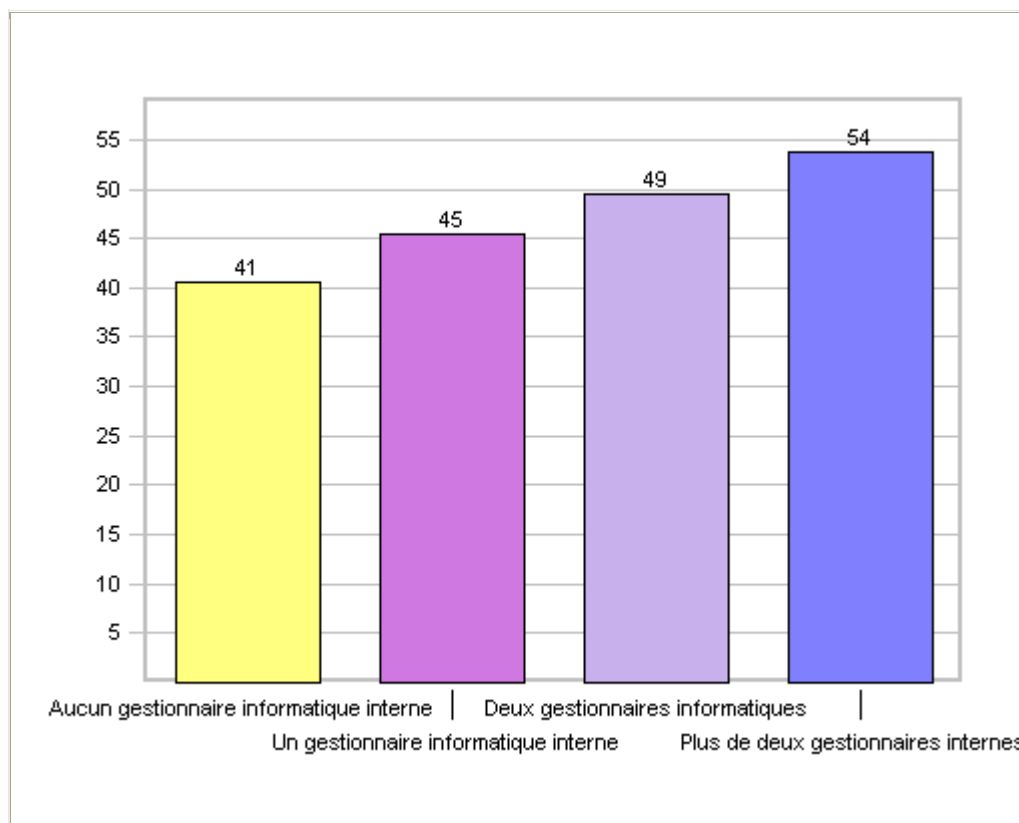
- 44% (115 communes) comptent une personne travaillant à la gestion et au développement des systèmes informatiques et réseaux,
- 19% (49 communes) comptent deux personnes,
- 10% (27 communes) comptent plus de deux personnes.

71 communes (soit 27% des communes) signalent ne disposer en interne d'aucune personne travaillant à la gestion de leur système informatique! Il s'agit évidemment des communes de taille modeste : 80% de ces communes ont moins de 7500 habitants. Par contre, il n'y a pas de corrélation entre le nombre d'employés à la gestion informatique et le revenu moyen par habitant.

Les responsables de la gestion informatique des communes wallonnes ne disposent pas forcément d'un diplôme d'informaticien, gradué ou universitaire : 55% des communes disposant d'au moins une personne travaillant à la gestion de leur système informatique disent qu'aucune de ces personnes n'a de diplôme en informatique.

11.1.1 Score global du site Web et nombre d'employés à la gestion informatique

Il y a par contre une corrélation entre le nombre d'employés à la gestion informatique et la qualité du site Internet, sur base du score global calculé par l'AWT.



Score global moyen (en %) obtenu par les sites communaux en fonction du nombre d'employés à la gestion informatique

La corrélation entre le nombre d'employés à la gestion informatique et la qualité du site est valable tant pour l'ergonomie, que pour le contenu informationnel et l'interactivité.

Nombre d'employés communaux affectés à la gestion informatique	Scores moyens intermédiaires (en %)		
	Ergonomique	Informationnel	Interactivité
Aucun gestionnaire	51	52	20
Un gestionnaire	55	58	23
Deux gestionnaires	57	65	27
Plus de deux gestionnaires	62	70	29

Nombre d'employés à la gestion informatique des sites communaux

S'il est rassurant de constater que la qualité du site Web est bien corrélée avec le volume du personnel informatique, on peut par contre noter que les différences de niveau sont assez limitées puisqu'on peut trouver des sites "bons", "moyens" et "pauvres" dans chacune des catégories intermédiaires.

On trouve ainsi, parmi les 71 communes sans gestionnaire informatique interne, 4 sites ayant un score global supérieur à 54 et, en suivant la catégorisation effectuée par l'AWT, on obtient :

- aucun site "très bon", mais six sites "bons" : Faimés, Hélécine, Héron, Incourt, Manhay et Tintigny ;
- 34 sites "moyens" ;
- 20 sites "faibles" et onze sites "très faibles" : Antoing, Beaumont, Celles, Cerfontaine, Ellezelles, Hensies, Jemeppe-sur-Sambre, Pecq, et les sites de Clavier, Geer et Lens, hors ligne.

Parmi les communes qui comptent un seul gestionnaire informatique interne :

- 24 sites sont catégorisés "bons" et trois sites "très bons" : Aubel, Berloz et Dinant ;
- 54 sites "moyens" ;
- 28 sites "faibles" et six "très faibles" : Chimay, Hamois, La Bruyère, Sivry-Rance, et les sites de Jalhay et Quévy, hors ligne.

Enfin, parmi les 76 communes qui disposent d'au moins deux gestionnaires informatiques internes, 6 sites ont un score global inférieur à 41 et, en suivant la catégorisation de l'AWT :

- 35 sites se classent "bons" et trois sites "très bons" : Chaudfontaine, Ottignies-Louvain-la-Neuve et Péruwelz ;
- 31 sites "moyens" ;
- sept sites "faibles", mais aucun site "très faible".

11.2 Gestion spécifique du site Internet

Les communes disent assurer la gestion technique de leur site de la façon suivante.

Gestion technique du site Web	Taux de communes	
	2004	2006
Interne	38%	36%
Externe	36%	37%
Mixte	26%	27%

Gestion technique des sites communaux

La gestion technique des sites Web communaux s'effectue toujours de manière assez partagée entre les gestionnaires internes et externes.

La fonction de Webmaster est assurée comme suit au sein des communes wallonnes.

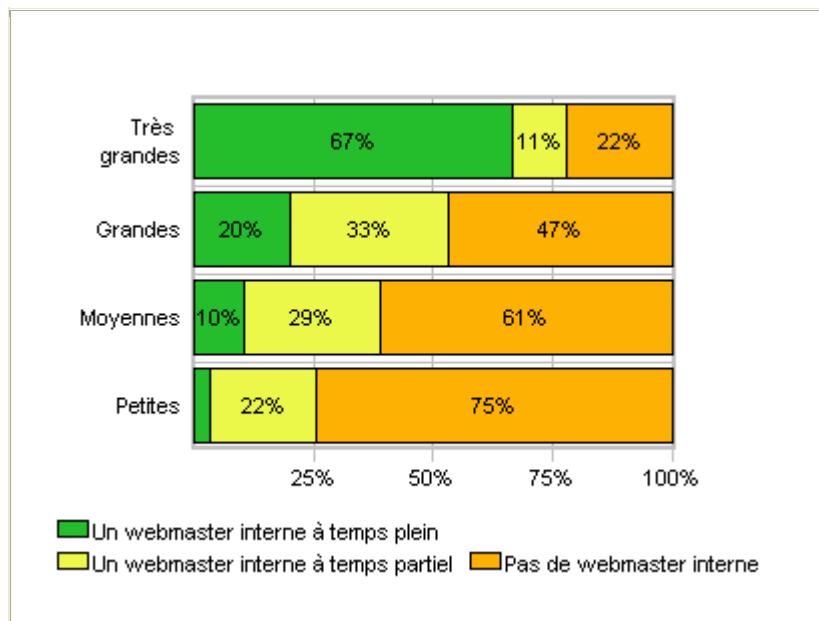
Fonction de Webmaster	Taux de communes
Oui, à temps plein	10%
Oui, à temps partiel	26%
Non, pas vraiment	64%

Gestion des sites communaux par un Webmaster

On peut donc déduire de ces chiffres qu'un peu plus d'un tiers des communes wallonnes considèrent que la gestion de leur site Internet (et donc la communication en ligne vers les citoyens) nécessite de libérer un emploi spécifique, au moins à temps partiel.

11.2.1 Présence d'un Webmaster en fonction des caractéristiques de la commune

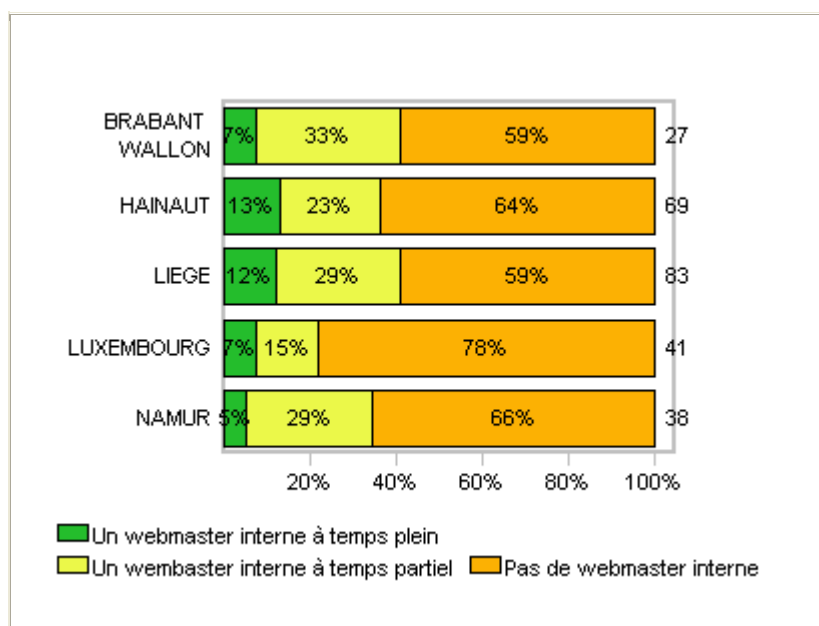
La présence d'un Webmaster est liée à la taille de la commune en termes de population, mais pas vraiment au revenu moyen par habitant renseigné.



Taux de communes employant un Webmaster en fonction de la taille

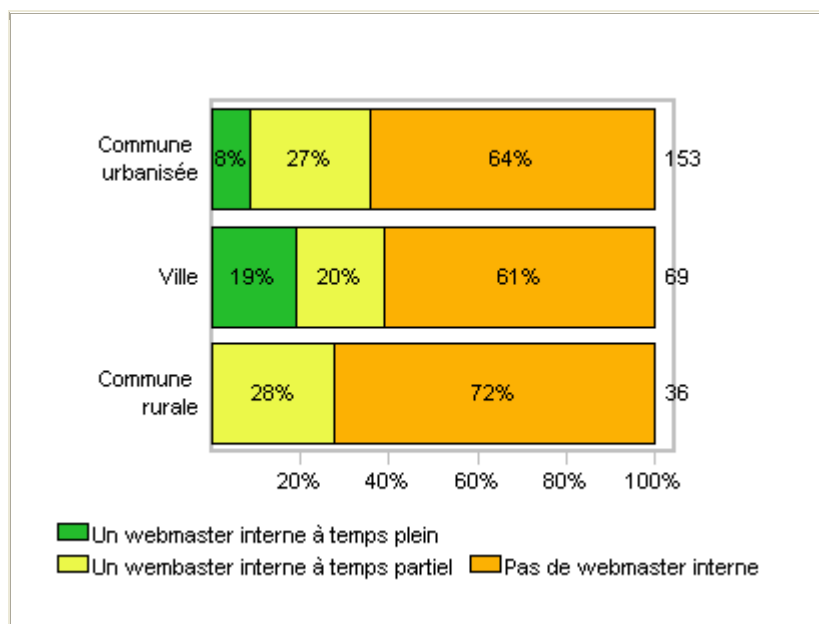
En ce qui concerne les communes wallonnes les plus grandes (on en dénombre 9 de plus de 50000 habitants), La Louvière et Tournai n'ont pas de Webmaster interne et Charleroi n'en a qu'un à temps partiel.

Il semble que la présence ou non d'un Webmaster en interne soit répartie de manière assez semblable dans les différentes provinces. Toutefois, on notera qu'en province du Luxembourg, il y a davantage de communes qui ne disposent pas de Webmaster interne.



Taux de communes employant un Webmaster en fonction de la province

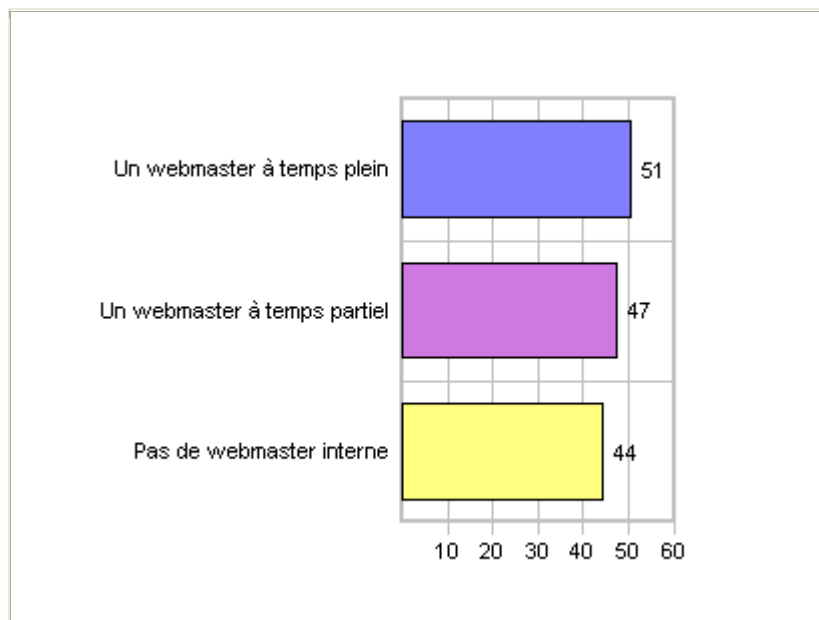
Si l'on examine la présence ou non d'un Webmaster en interne en fonction du milieu, il apparaît qu'aucune des communes rurales ne dispose d'un Webmaster interne à temps plein.



Taux de communes employant un Webmaster en fonction du milieu

11.2.2 Webmaster et qualité du site Web

Il y a une corrélation entre la présence d'un Webmaster en interne et la qualité du site.



Score global moyen (sur 100) obtenu par les sites communaux en fonction de la présence d'un Webmaster

Parmi les communes disposant en interne d'un Webmaster à temps plein :

- un site a obtenu un score global très faible : Chimay,
- un site a obtenu un score global faible : Dison,
- 10 sites ont obtenu un score global moyen, et 13 un score global bon,
- un site a obtenu un score global très bon : Chaudfontaine.

Parmi les communes disposant en interne d'un Webmaster à temps partiel :

- deux sites ont obtenu un score global très faible : Jalhay et la Bruyère,
- 11 sites ont obtenu un score global faible, 34 sites un score moyen et 17 sites un score bon,
- deux sites ont obtenu un score global très bon : Dinant et Ottignies-Louvain-la-Neuve.

Parmi les communes ne disposant pas de Webmaster interne :

- 14 sites ont obtenu un score global très faible : Antoing, Beaumont, Celles, Cerfontaine, Clavier, Ellezelles, Geer, Hamois, Hensies, Jemeppe-sur-Sambre, Lens, Pecq, Quévy et Sivry-Rance,
- 41 sites ont obtenu un score global faible, 73 sites un score moyen et 35 sites un score bon,
- trois sites ont obtenu un score très bon : Aubel, Berloz et Péruwelz.

La corrélation entre la présence d'un Webmaster au sein des services communaux et la qualité du site est valable pour l'ergonomie, le contenu informationnel et l'interactivité, comme le montre le tableau suivant concernant les trois scores intermédiaires.

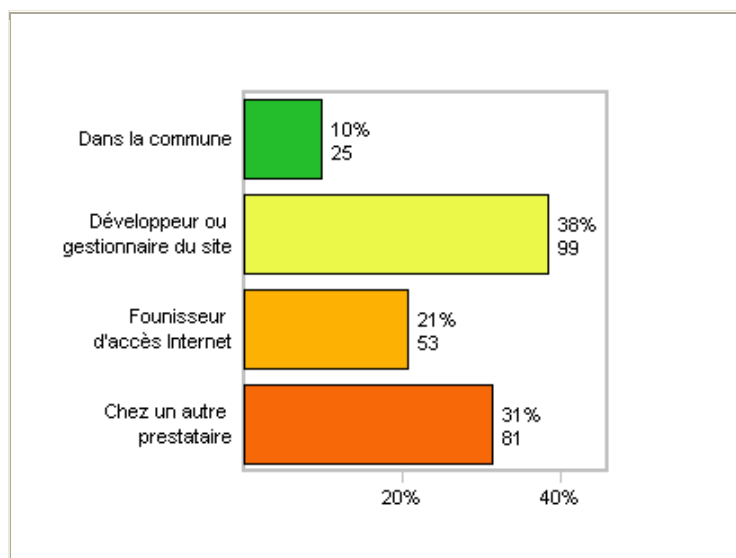
Présence d'un Webmaster en interne	Scores moyens intermédiaires (en %)		
	Ergonomique	Informationnel	Interactivité
Webmaster à temps plein	58	67	27
Webmaster à temps partiel	57	61	25
Pas de Webmaster	54	57	22

Présence d'un Webmaster en interne

Enfin, 30% des communes wallonnes ont un personnel informatique commun avec le CPAS.

11.3 Hébergement

L'hébergement du site est dans 90% des cas réalisé à l'extérieur de la commune, principalement chez le développeur ou gestionnaire du site. Ce chiffre est identique à celui de 2004.

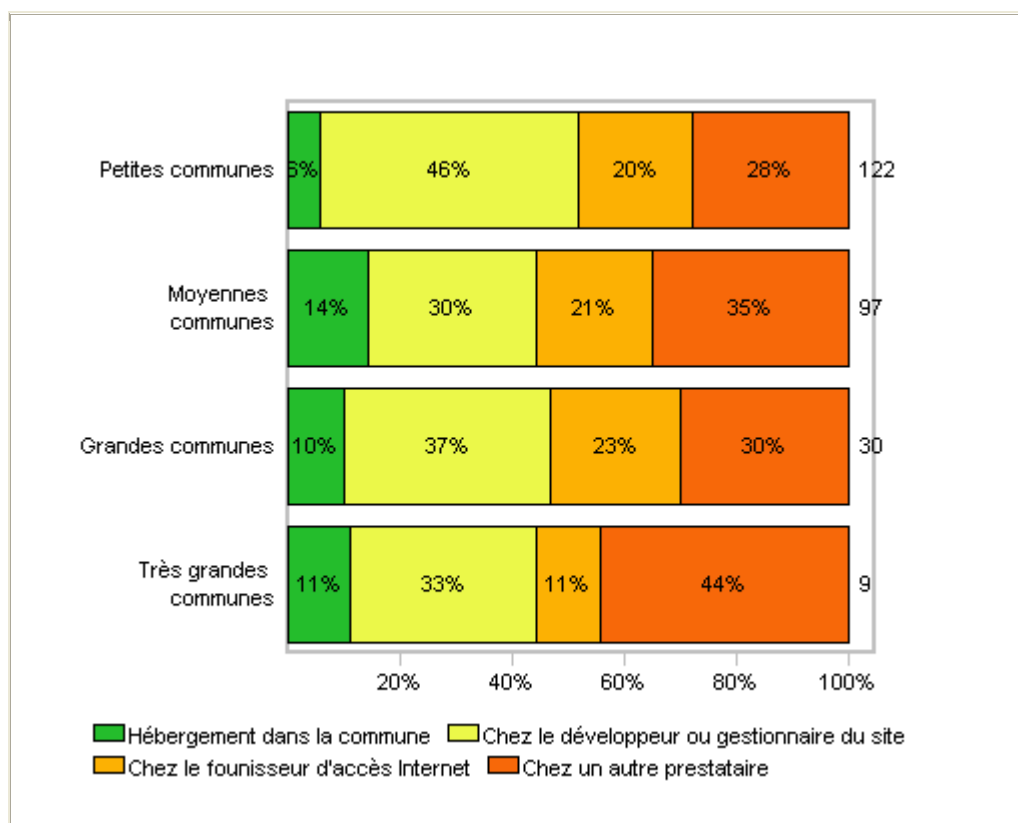


Taux de sites en fonction du lieu d'hébergement du site Web communal

Il existe évidemment une relation entre l'endroit où est hébergé le site et l'endroit où sa gestion technique s'effectue :

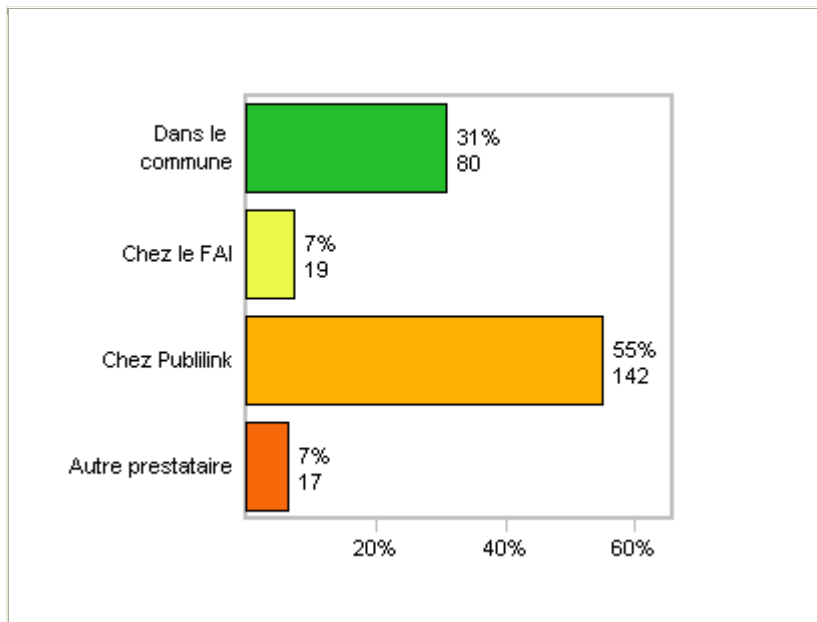
- 72% des sites hébergés dans la commune sont gérés techniquement en interne (contre 65% en 2004) ;
- 57% des sites hébergés dans la société qui assure le développement ou la gestion du site sont gérés techniquement en externe (taux inchangé depuis 2004) ;
- 47% des sites hébergés chez un autre prestataire sont gérés techniquement en interne (50% en 2004), 28% en externe (24% en 2004), et 25% sont gérés de façon mixte (26% en 2004).

Enfin, il est intéressant de constater que les communes de très grande taille n'hébergent pas davantage leur site dans leur propre service informatique que les autres communes. En 2004, 22% de ces très grandes communes l'hébergeaient contre 8 à 11% pour les autres communes.



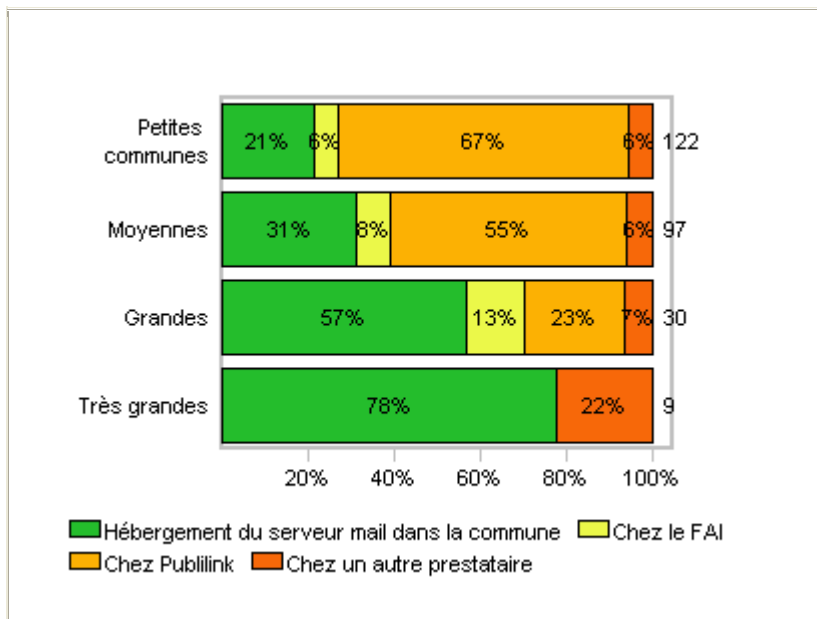
Taux de communes selon le mode d'hébergement du site Web et la taille de la commune

Quant à l'hébergement du serveur mail, il l'est encore pour plus de la moitié des communes chez Publink.



Taux de sites en fonction du lieu d'hébergement du serveur mail communal

En comparant avec le lieu d'hébergement du site Web, on peut voir que dans 76% des cas, si la commune héberge elle-même son site, alors elle héberge aussi son courrier électronique. La relation contraire n'est par contre pas vraie puisque 76% des communes qui hébergent leur courrier électronique sous-traitent l'hébergement du site Web à la société l'ayant développé (29%), à leur fournisseur d'accès Internet (17%) ou à un autre prestataire (30%).



Taux de communes selon le lieu d'hébergement du serveur mail en fonction de la taille

Plus la commune est grande, plus l'hébergement du serveur mail se fait en interne dans la commune.

12. Développement et gestion du contenu des sites

Le mode de développement et de gestion du contenu des sites Web communaux permet de cerner la stratégie des communes quant à l'utilisation de leur site comme canal de communication vers le citoyen

12.1 Développement des sites Web communaux

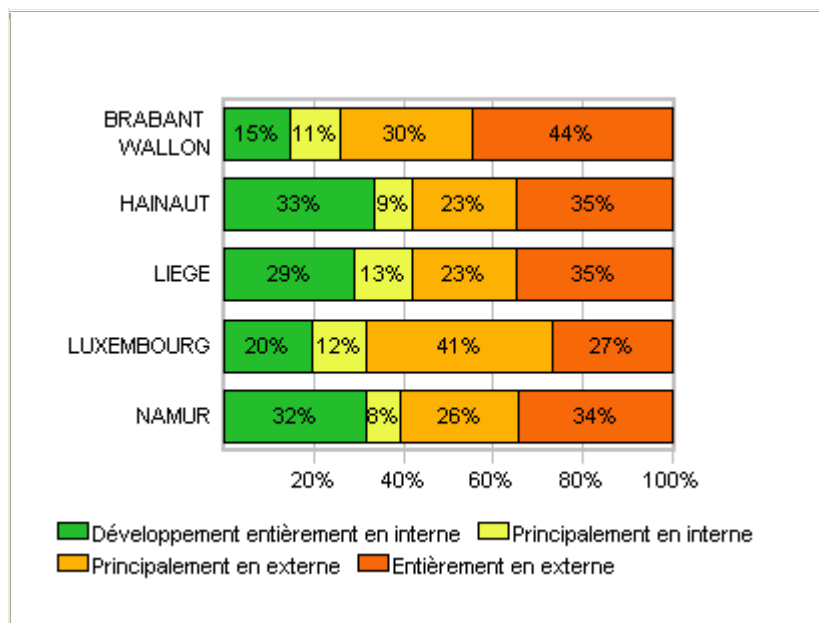
Les sites Web des communes sont développés de la manière suivante.

Lieu de développement du site Web	Taux de communes	
	2004	2006
Entièrement en interne	23%	27,5%
Principalement en interne	14%	11%
Principalement en externe	28%	27%
Entièrement en externe	34%	34,5%

Lieu de développement des sites communaux

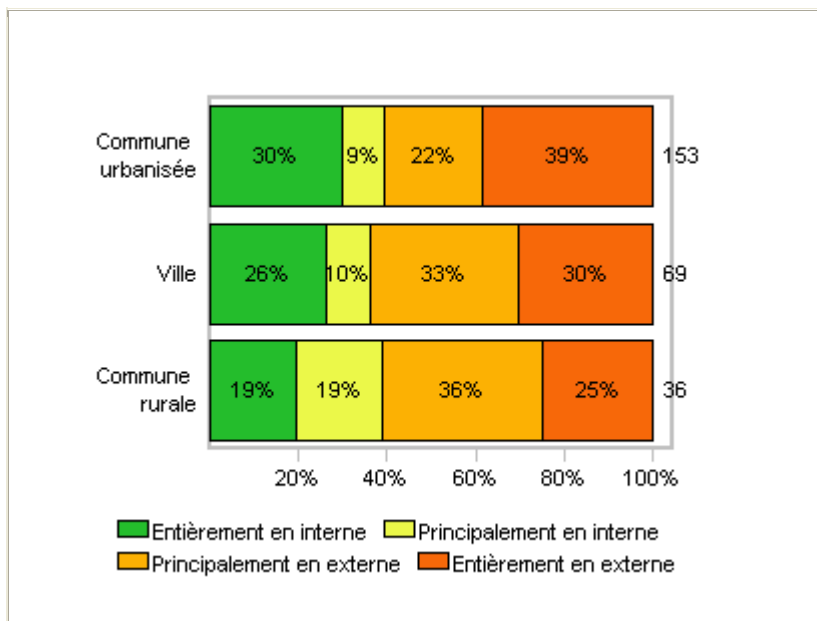
Comme en 2004, on constate que deux tiers des communes wallonnes ont confié le développement de leur site Web à un prestataire externe.

Si l'on examine la répartition par province, on remarque que les communes du Brabant wallon et, dans une moindre mesure, celles de la province de Luxembourg, développent davantage leur site en externe que les communes des autres provinces.



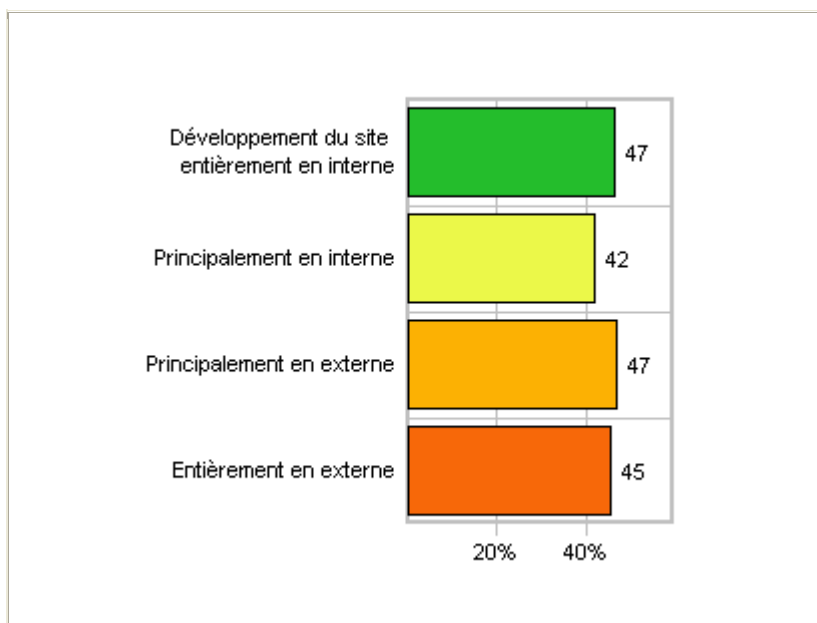
Mode de développement des sites communaux en fonction de la province

Il ne semble cependant pas qu'il y ait une corrélation entre le mode de développement du site et le milieu d'implantation de la commune. De plus, alors que l'on a vu précédemment qu'aucune des communes rurales n'avait de Webmaster à temps plein, on voit que 19% des communes rurales développent leur site entièrement en interne. Il s'agit des communes de Bertogne, Burdinne, Havelange, Rendeux, Silly, Thimister-Clermont et Wasseiges. Quatre de ces communes obtiennent un score riche au niveau informationnel.



Mode de développement des sites communaux en fonction du milieu

Le lieu de développement du site n'a que peu d'impact sur le score global obtenu par le site communal. Il en va de même pour les scores intermédiaires (ergonomique, informationnel et interactivité).



Score global moyen (sur 100) obtenu par les sites communaux en fonction du lieu de développement du site

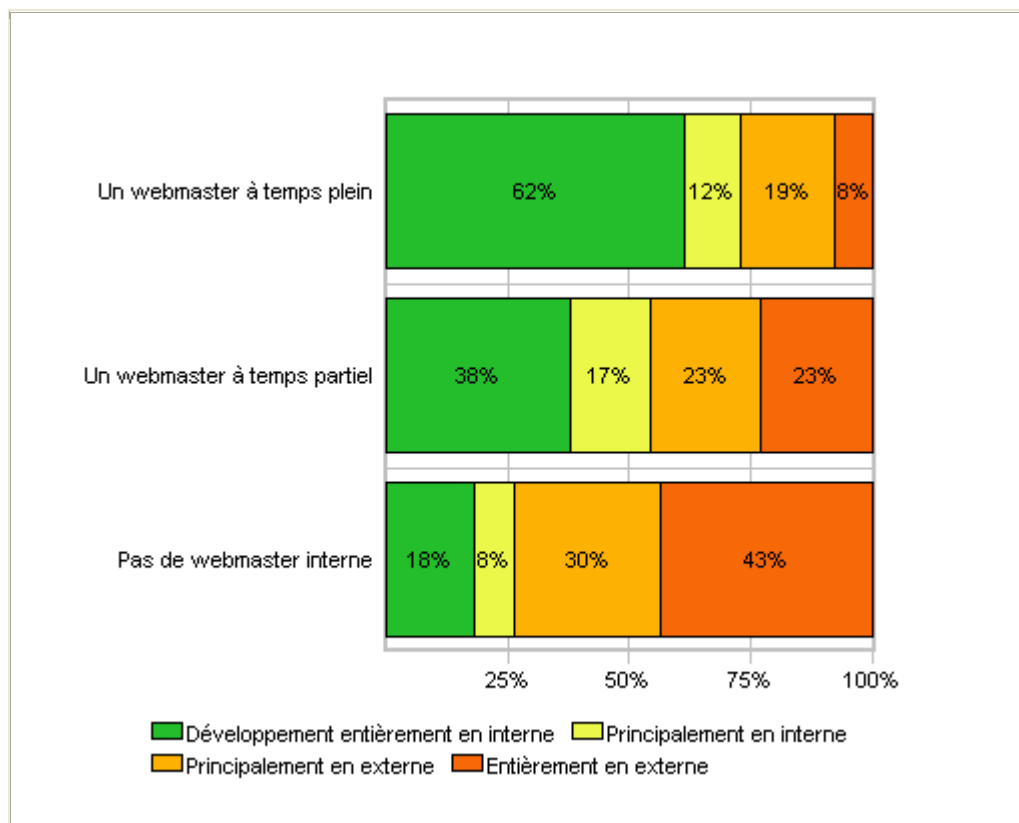
On notera toutefois que parmi les communes ayant un score global très bon :

- deux communes disent avoir développé leur site entièrement en interne : Aubel et Dinant,
- trois disent avoir développé leur site principalement en externe : Berloz, Chaudfontaine et Ottignies-Louvain-la-Neuve,
- une dit l'avoir développé entièrement en externe : Péruwelz.

Parmi les communes ayant obtenu un score global très faible :

- quatre disent avoir développé leur site entièrement en interne : Chimay, Hensies, La Bruyère et Sivry-Rance,
- quatre disent avoir développé leur site principalement en interne : Antoing, Celles, Jalhay et Quévy,
- deux disent avoir développé leur site principalement en externe : Jemeppe-sur-Sambre et Lens,
- sept disent l'avoir développé entièrement en externe : Beaumont, Cerfontaine, Clavier, Ellezelles, Geer, Hamois et Pecq.

Lorsqu'un Webmaster est présent en interne, les communes optent majoritairement pour le développement en interne de leur site.



Taux de commune selon le mode de développement du site choisi en fonction de présence d'un Webmaster

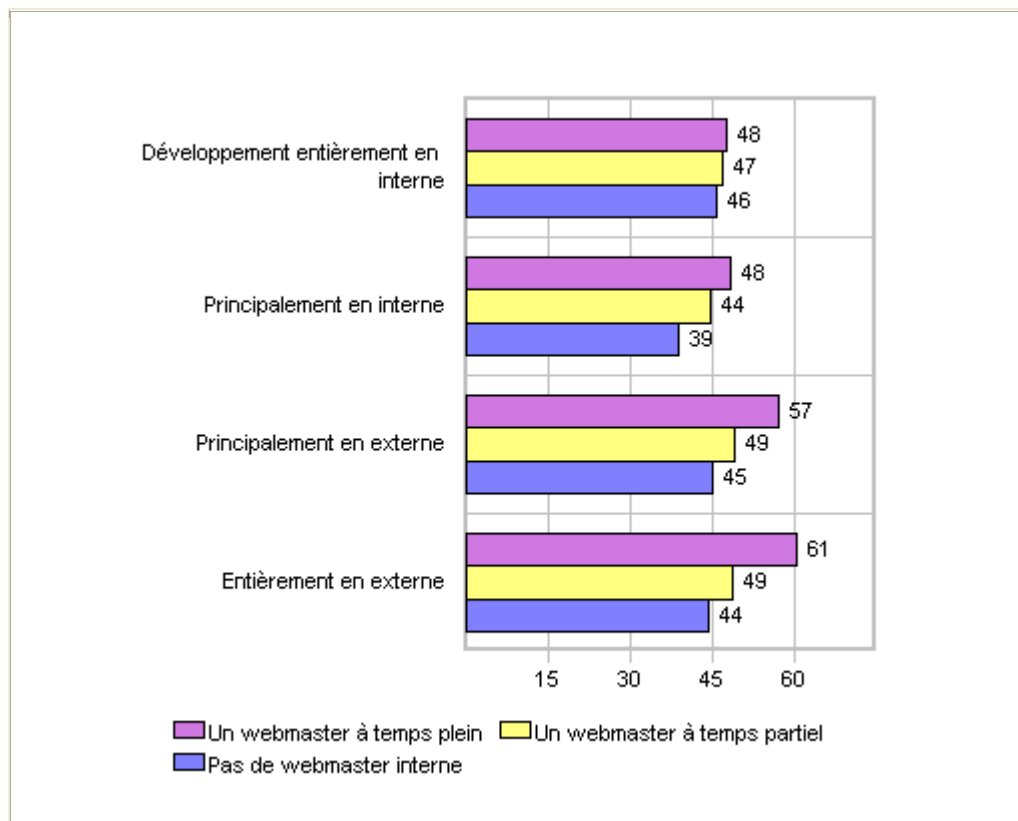
Mode de développement du site Web	Webmaster à temps plein		Webmaster à temps partiel		Aucun Webmaster interne	
	Communes	% de communes	Communes	% de communes	Communes	% de communes
Entièrement en interne	16	6%	25	10%	30	12%
Principalement en interne	3	1%	11	4%	14	5%
Principalement en externe	5	2%	15	6%	50	19%
Entièrement en externe	2	1%	15	6%	72	28%

Mode de développement des sites communaux

Seules deux communes ayant un Webmaster à temps plein en interne ont choisi de développer leur site exclusivement en externe : Mons et Seraing.

Si l'on croise dans l'analyse le critère du mode de développement du site avec celui de la présence en interne d'un Webmaster, l'influence sur le score global est notable.

Les meilleurs scores globaux de ce tableau se trouvent dans les communes qui ont un Webmaster interne à temps plein mais qui font développer leur site en externe (Mons et Seraing, qui ont fait développer leur site entièrement en externe, suivis de Chaudfontaine, Hannut, Hotton, Soignies et Verviers, qui l'ont fait principalement). Cette analyse se vérifie également si l'on examine les scores ergonomiques, informationnels et d'interactivité.



Score global (sur 100) obtenu par les sites communaux en fonction du lieu de développement du site et de la présence d'un Webmaster

12.2 Contenu des sites Web

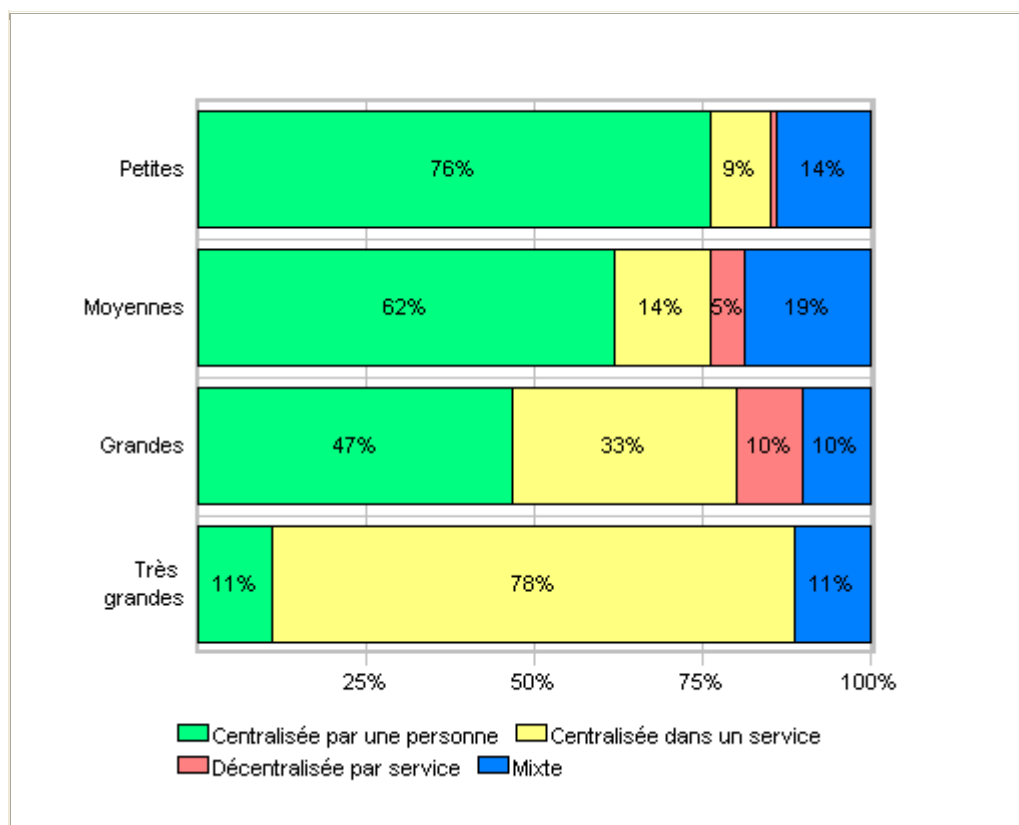
12.2.1 Mode création du contenu

La gestion de la création des contenus destinés au site Web communal est réalisée par les communes de la manière suivante.

Type de gestion pour la création du contenu du site Web	Taux de communes	
	2004	2006
Centralisée par une personne responsable pour tout le site	71%	65%
Mixte (à la fois centralisée et décentralisée)	15%	15%
Centralisée dans un service responsable pour tout le site	12%	16,5%
Décentralisée par service (chaque service gère les contenus qui le concerne)	2%	3,5%

Type de gestion pour la création du contenu des sites communaux

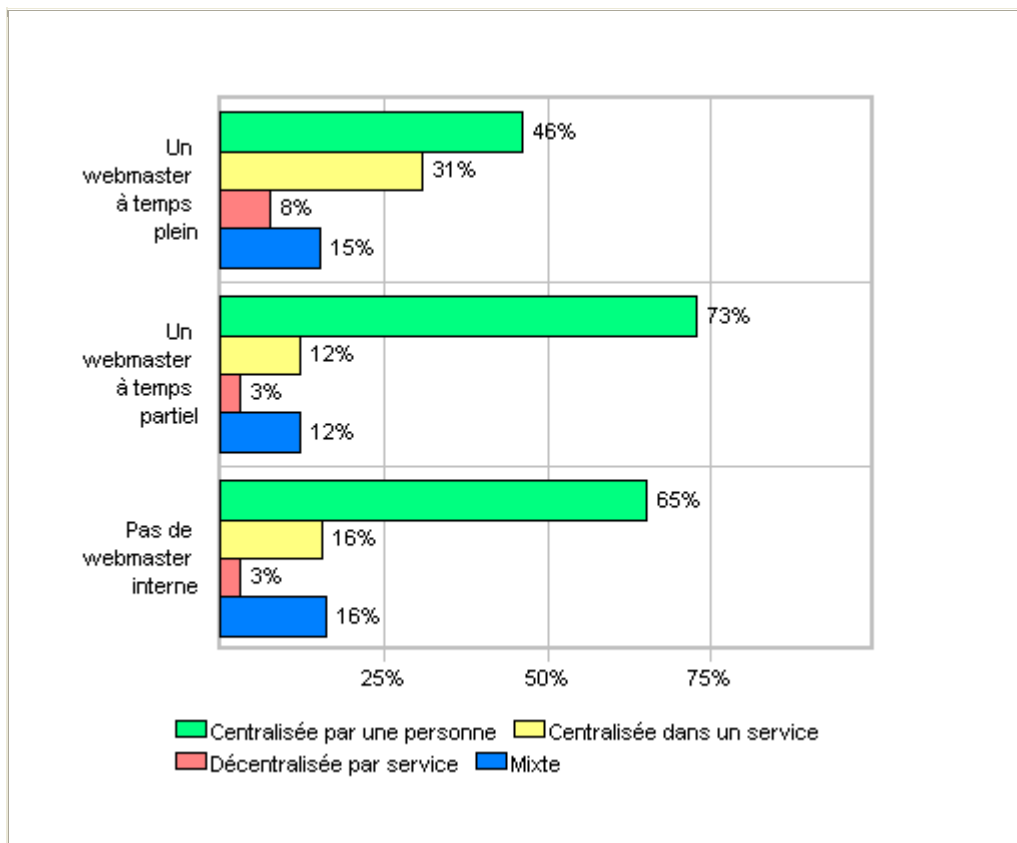
Assez logiquement, le type de gestion de la création des contenus est fonction de la taille de la commune.



Taux de communes selon le type de gestion et la taille

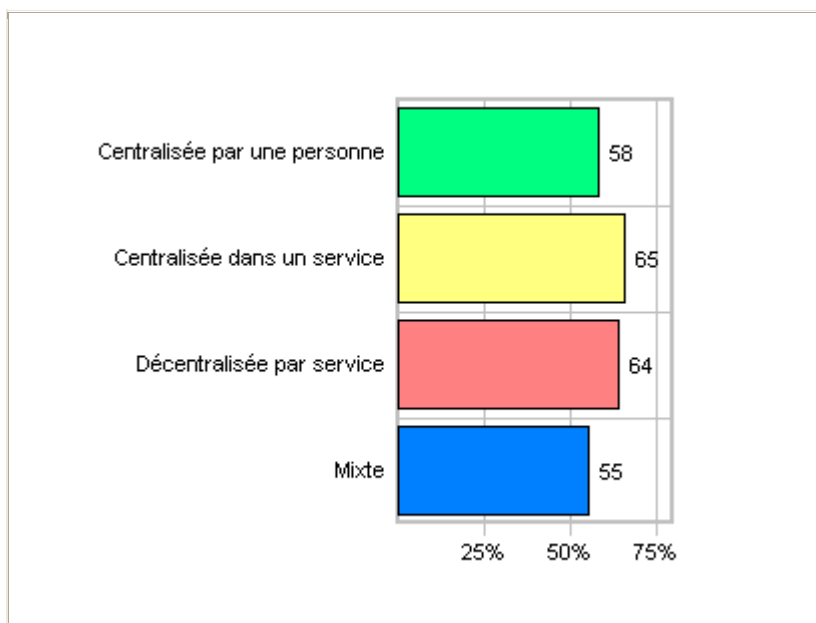
Les communes qui ont choisi de décentraliser cette gestion par service sont : Andenne, Arlon, Genappe, Jodoigne, Plombières, Saint-Hubert, Sambreville, Seneffe et Theux. Seules Andenne et Jodoigne en fait ont gardé ce mode de gestion depuis notre enquête précédente. Les autres communes qui pratiquaient la décentralisation en 2004 ont opté depuis pour un des autres types de gestion de leur site Internet.

Curieusement, la présence d'un Webmaster en interne n'influence pas le choix du mode de création du contenu destiné au site Web.

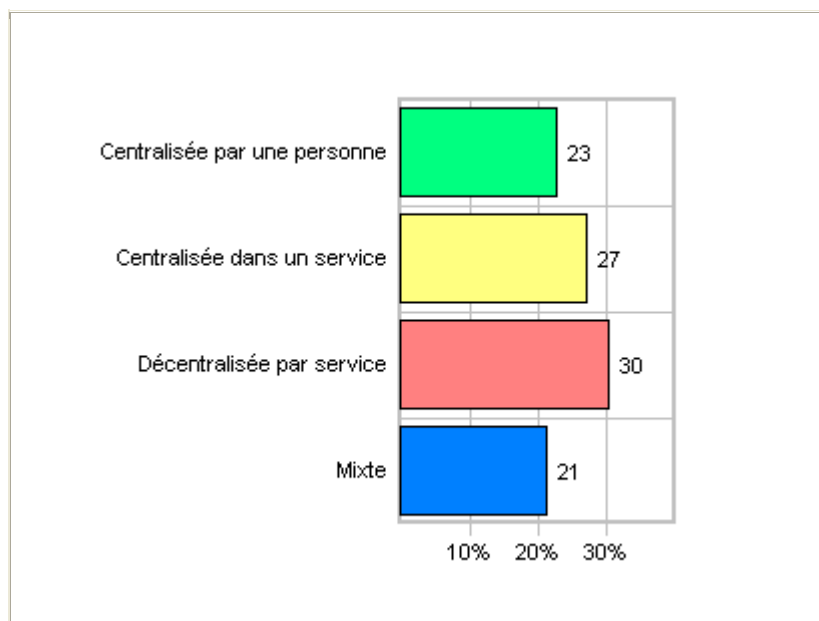


Taux de communes selon le mode de création du contenu et en fonction de la présence d'un Webmaster

Le type de gestion de la création du contenu a une influence significative sur le score global, et en particulier sur les scores informationnel et d'interactivité obtenus par le site.



Score informationnel (sur 100) obtenu par les sites communaux en fonction du mode de gestion du contenu



Score d'interactivité (sur 100) obtenu par les sites communaux en fonction du mode de gestion du contenu

Enfin, sur leur site, les communes indiquent de manière diverse qui est l'éditeur responsable du contenu en ligne.

Editeur responsable du site	Taux de communes
Administration communale	34%
Collège	11%
Bourgmestre	6%
Secrétaire	2%
Conseil	0,5%
Autre (Webmaster, échevin de l'informatique, etc.)	6,5%
Aucune indication	40%

Editeur responsable des sites communaux

12.3 Mise à jour des contenus

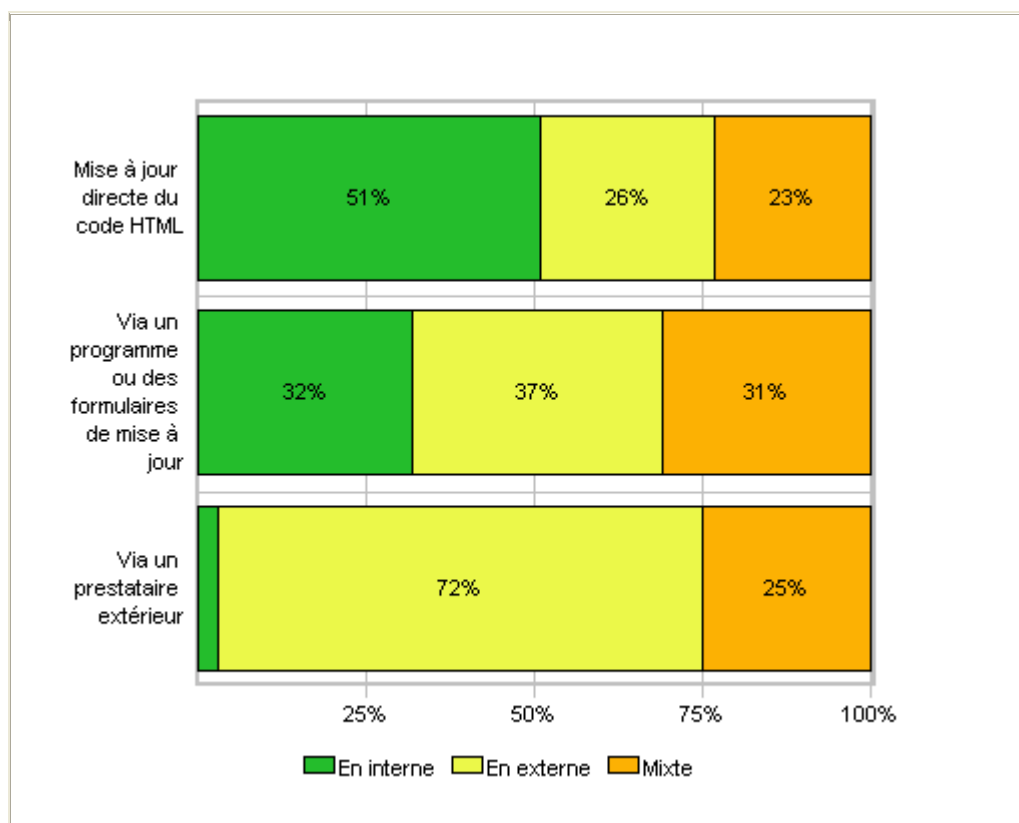
Le tableau suivant présente les différents systèmes de mise à jour du contenu informationnel des sites Web communaux actifs, tels que déclarés par les communes dans l'enquête en ligne.

Type de gestion pour la mise à jour du contenu du site Web	Taux de communes	
	2004	2006
Au sein de l'administration communale, par mise à jour directe des pages HTML	55%	39%
Au sein de l'administration communale, via un programme ou des formulaires de mise à jour	24%	49%
Via un prestataire extérieur à qui sont envoyées les mises à jour nécessaires	9%	12%
Par une combinaison des solutions précédentes	12%	/

Type de gestion pour la mise à jour du contenu des sites communaux

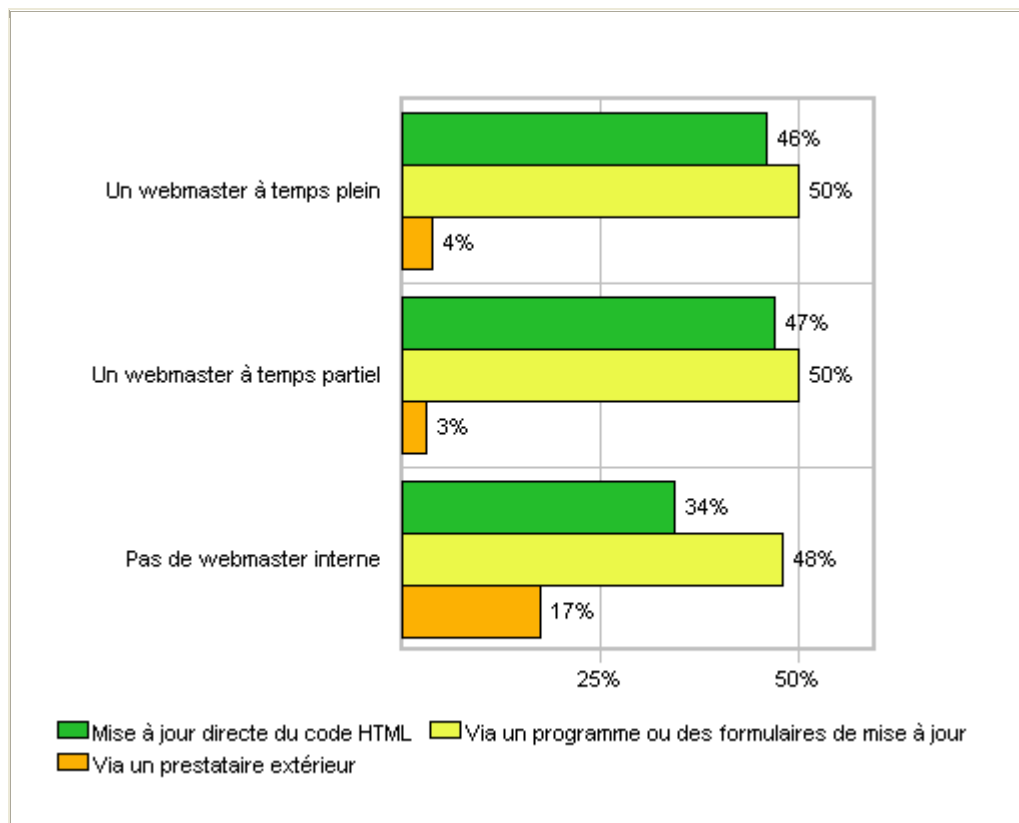
On remarque que 39% des communes font encore la mise à jour du contenu de leur site par édition directe des pages HTML, ce qui implique une connaissance technique plus poussée et limite le nombre de personnes capables de réaliser les mises à jour. Cependant, la baisse du taux est notable depuis notre précédente enquête, au profit principalement de formulaires de mise à jour (ou programmes). Par ailleurs, les chiffres de mise à jour via un prestataire extérieur peuvent être considérés avec étonnement lorsque l'on sait que l'une des conditions de subsides par la Région wallonne aux sites communaux était d'assurer cette mise à jour en interne.

On observe aussi une relation significative entre le mode de mise à jour du contenu informationnel des sites Web et le type de gestion technique de ces sites. En effet, lorsque la mise à jour du contenu informationnel est réalisée par un prestataire extérieur, la majorité des communes confie également la gestion technique de leur site en externe.



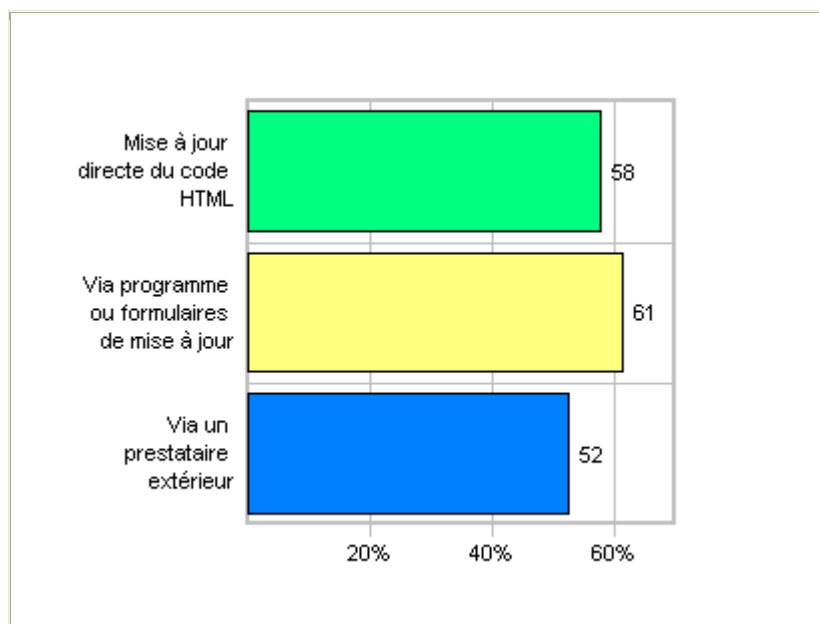
Taux de communes selon le mode de mise à jour du contenu informationnel et le type de gestion technique des sites

De même, lorsqu'un Webmaster est présent en interne, la mise à jour du contenu est très majoritairement réalisée en interne.



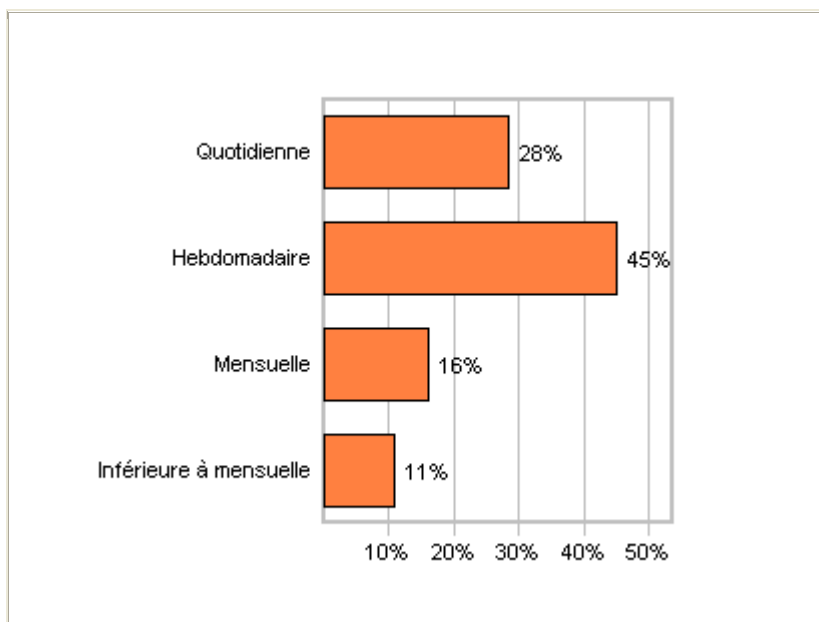
Taux de communes selon le mode de mise à jour du contenu et la présence d'un Webmaster

Le mode de mise à jour du contenu influence le score global obtenu par le site et, en particulier, le score informationnel.



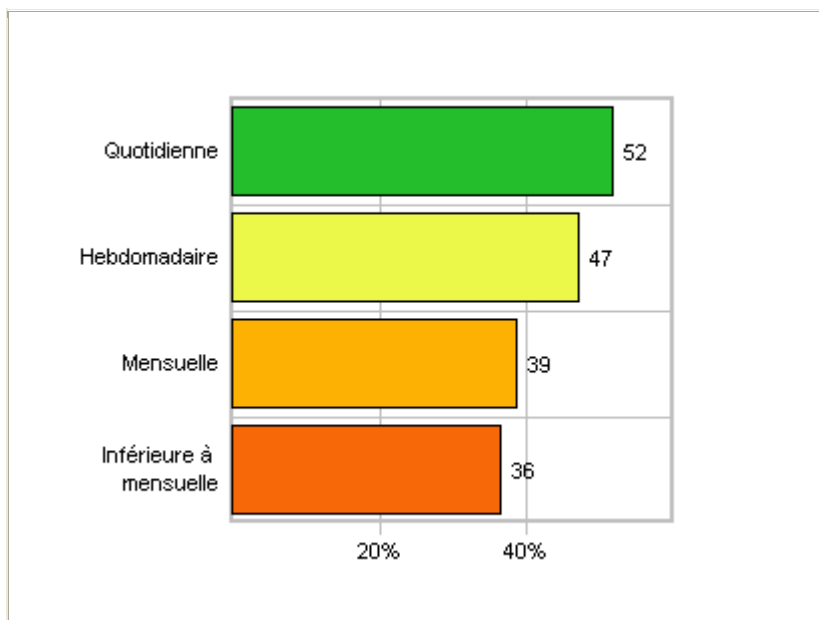
Score informationnel (sur 100) obtenu par les sites communaux en fonction du mode de mise à jour du contenu

En outre, la fréquence de mise à jour du contenu informationnel des sites Web communaux est qualifiée d'hebdomadaire ou de quotidienne par la majorité des communes. Ces chiffres sont similaires à ceux de l'enquête 2004. Ce qui signifie qu'il reste toujours 11% des communes modifiant leurs informations moins d'une fois par mois.



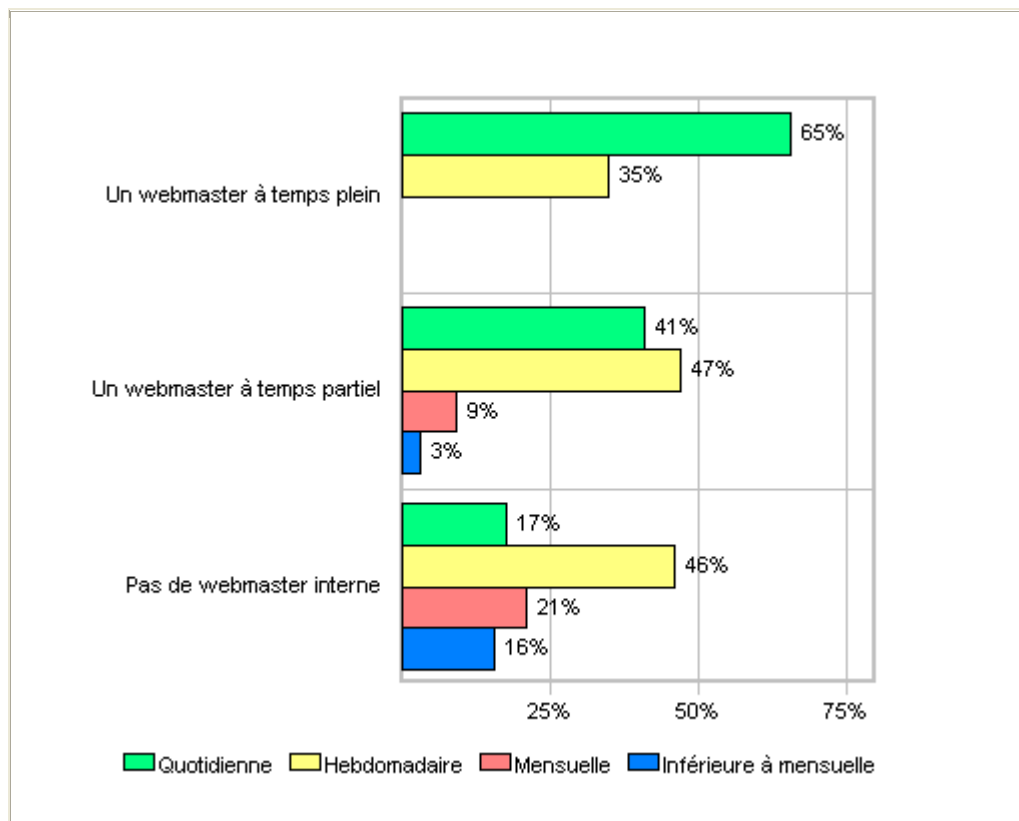
Taux de communes selon la fréquence de mise à jour du site Web

La fréquence de mise à jour du site influence le score global obtenu.



Score global moyen (sur 100) obtenu par les sites communaux en fonction de la fréquence de mise à jour

Fort logiquement, il y a une forte corrélation entre la présence d'un Webmaster au sein du personnel communal et la fréquence de mise à jour du site Web.



Taux de communes selon la présence d'un Webmaster et la fréquence de mise à jour du site Web

Ces résultats sont cohérents avec ceux observés lors de l'analyse des sites Web.

L'AWT a croisé la fréquence de mise à jour du contenu informationnel des sites actifs par les communes avec la présence ou non d'une date de validité des informations observées dans les sites Web communaux et la régularité des mises à jour informationnelles affichées dans les sites Web communaux. Plus de deux sites des communes wallonnes sur trois fournissent des informations fiables en termes de validité. Par contre, un site sur 4 environ présente un thème d'informations important (procès-verbaux du Conseil communal, calendrier des collectes, agenda, etc.) qui n'est pas mis à jour.

Mise à jour régulière du site	Taux de communes
Toujours	68%
En partie	24%
Non	8%

Fréquence de la mise à jour des sites communaux

On observe aussi que les communes signalant effectuer des mises à jour quotidiennes ou hebdomadaires sont celles dont les sites comportent plus souvent une date de validité pour au moins une partie des informations.

Validité de l'information sur le site	Toujours	En partie	Non
Informations datées ou validité mentionnée	46%	44%	10%
Les rubriques donnent l'information annoncée	47%	51%	2%

Validité de l'information des sites communaux

Par ailleurs, près de la moitié des sites Web actifs annoncent au moins une information qu'ils ne donnent pas.

Enfin, lorsqu'une date de mise à jour du site est clairement indiquée, ce qui est le cas pour plus de la moitié des sites actifs, cette date figure le plus souvent uniquement sur la page d'accueil. Trop peu de sites encore indiquent la validité de leurs informations, laissant le citoyen internaute dans l'incertitude quant au crédit à leur attribuer.

Date de dernière mise à jour sur le site	Taux de communes	
	2004	2006
Sur toutes les pages	7%	7%
Sur la plupart des pages	5%	4%
Sur certaines pages	10%	13%
Sur la page d'accueil	38%	31%
Sur aucune page	41%	45%

Indication de la date de dernière mise à jour des sites communaux

En ce qui concerne les mises à jour de la page d'accueil (pour les sites qui en indiquent une) :

- un site indique encore une date en 2003,
- un autre indique une date en 2004,
- cinq en 2005,
- huit sites n'avaient plus mis à jour leur page d'accueil depuis 6 à 10 mois,
- et douze ne l'avaient plus fait depuis 2 à 5 mois.

Aucune des communes ayant un Webmaster en interne n'est concernée par ces délais trop importants de mise à jour.

L'AWT a par ailleurs constaté que le calendrier des collectes des déchets et l'agenda communal figuraient parmi les informations non mises à jour, ce qui en réduit fortement l'intérêt pour le citoyen alors qu'il s'agit d'informations très recherchées.

13. Informations utiles pour le citoyen

Les informations touristiques sont les plus détaillées sur les sites communaux, au contraire des informations nécessitant une mise à jour régulière, qui sont la plupart du temps les plus recherchées et les plus utiles pour le citoyen

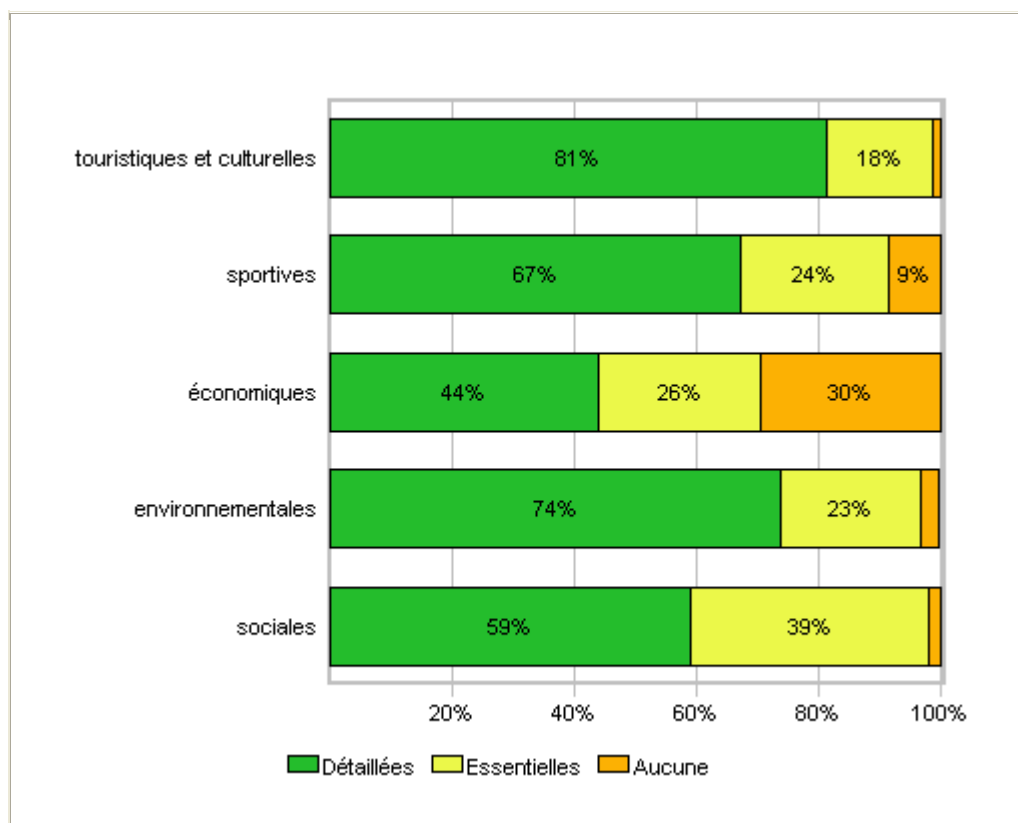
13.1 Terminologie

Trois niveaux de précision ont été définis pour qualifier l'information fournie par les sites Web communaux :

- **informations détaillées** : lorsque les informations sont données de manière complète, avec un texte explicatif et une description des procédures l'accompagnant,
- **informations essentielles** : lorsque les informations sont données de manière incomplète ou sans texte explicatif,
- **aucune** : lorsqu'aucune information n'est donnée.

13.2 Informations générales sur la commune

Les informations générales suivantes figurent au sein des sites Web communaux actifs.



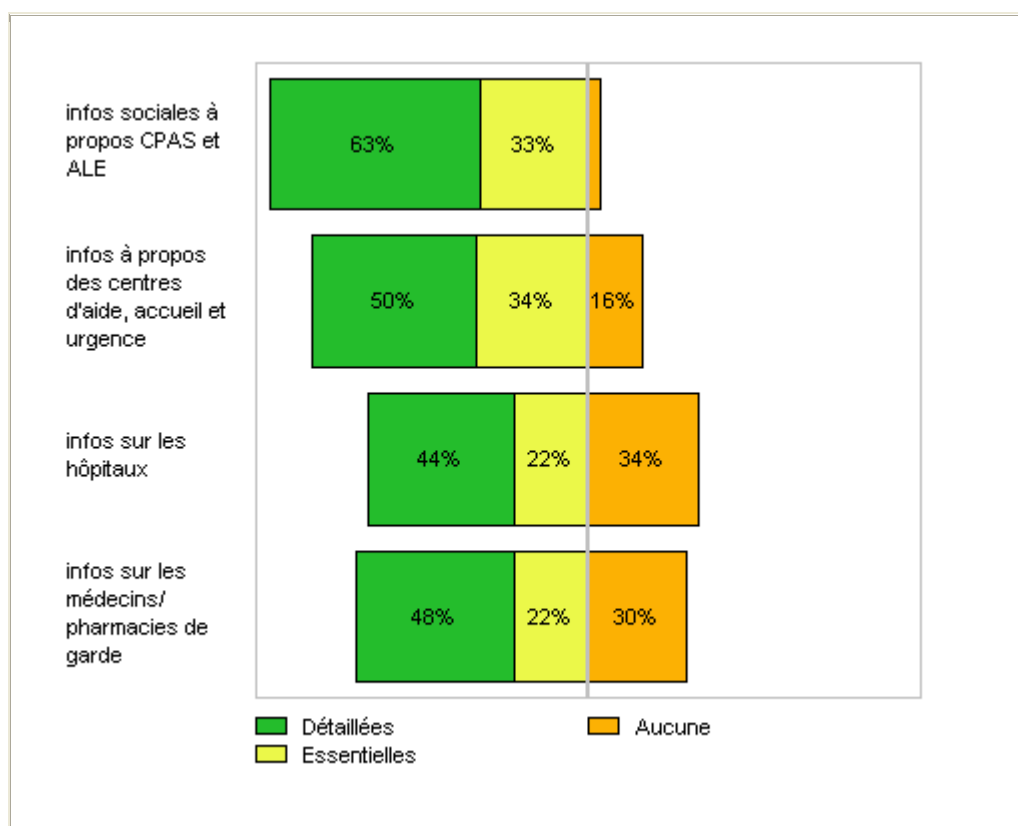
Taux de sites Web communaux selon le type d'informations présentes

Le contenu informationnel des sites Web communaux actifs se révèle en général assez riche. On retiendra notamment que :

- les informations touristiques et culturelles sont les informations les plus souvent présentes et détaillées dans le contenu informationnel des sites communaux wallons. Il n'est pas certain qu'il faille en conclure que la préoccupation majeure des communes reste de faire de leur site Web une vitrine de la commune. S'agissant d'informations stables, il est aisé de les mettre en place "une fois pour toutes". De plus, ces informations sont faciles à outsourcer ou à récupérer à partir d'autres supports ;
- les informations économiques (indications à propos des commerces et zonings) sont les moins fréquemment proposées ;
- les informations sociales générales comprennent non seulement les informations sur le CPAS et l'ALE, mais aussi d'autres informations concernant des centres d'aide et d'urgence. Elles sont insuffisamment alimentées ;
- les informations environnementales concernent essentiellement la collecte des déchets et des objets encombrants.

13.3 Informations sociales sur le CPAS, les centres d'aide et la santé

L'AWT a également examiné dans quelle mesure des informations sur le CPAS (et les assistants sociaux), les centres d'aide (aide à la jeunesse, accueil extrascolaire, numéros d'urgence) et la santé dans la commune étaient indiquées dans les sites Web.



Taux de sites Web communaux présentant les informations sociales et relatives à la santé

De plus, 6% des sites Web actifs signalent qu'un site Web spécifique sur le CPAS de leur commune existe. Ils n'étaient que 2% en 2004.

Les informations sur la santé ont été évaluées selon la présence de données telles que l'adresse, le numéro de téléphone et autres renseignements relatifs aux hôpitaux et aux services de garde (médecins et pharmaciens). Les sites Web communaux ne donnent pas suffisamment d'informations sur les hôpitaux de la région.

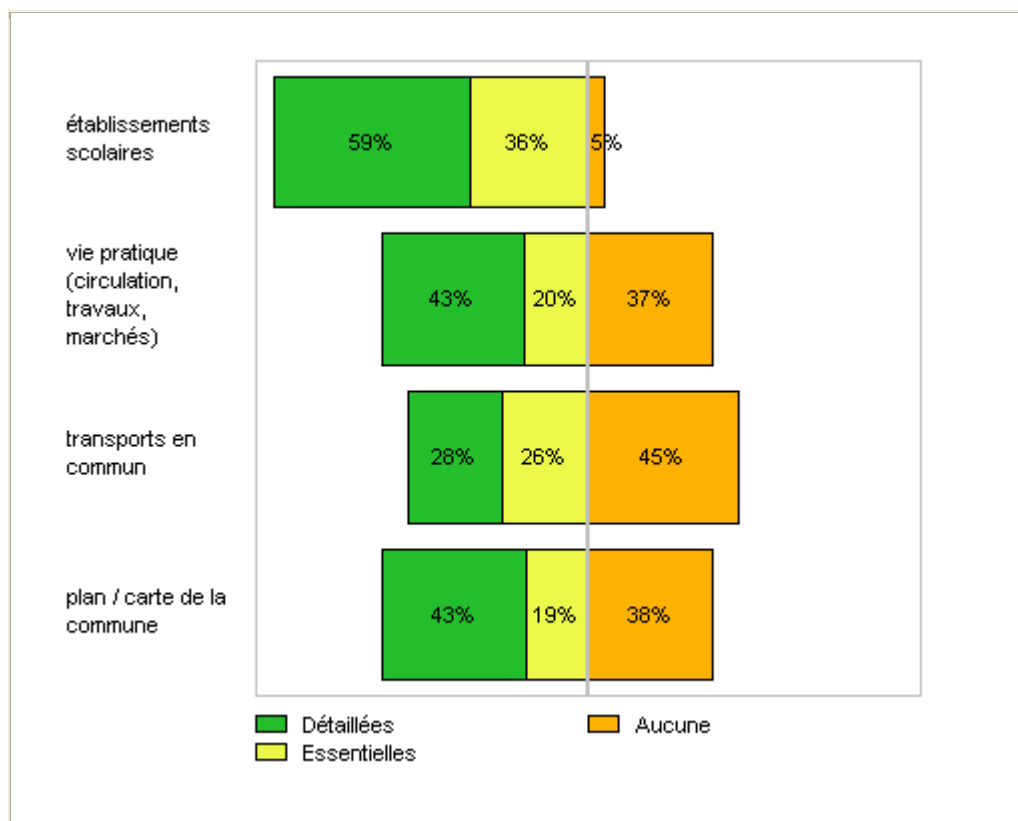
Par ailleurs, les informations relatives aux médecins et pharmaciens de garde nécessitent une mise à jour très régulière. On constate ainsi que de nombreuses communes ont des difficultés à mettre ces informations à jour sur leur site. C'est pourquoi de plus en plus de sites communaux optent désormais pour n'indiquer que les liens vers des sites spécifiques toujours à jour (par exemple www.pharmacie.be) ou indiquent un numéro de téléphone unique.

La plupart des communes optent pour une page intitulée numéros ou liens utiles/d'urgence. Ceux-ci reprennent divers numéros tels que le 100, le 101, Child Focus, Centre antipoison, Centre des brûlés, Croix rouge, Ecoute Enfants, Prévention Suicide, Infor drogues, Infor jeunes, etc.

13.4 Informations pratiques

Les informations relatives aux écoles et à la vie pratique (circulation, marchés, brocantes, transports en commun) ont été examinées dans les sites Web actifs, de même que la présence éventuelle d'une cartographie de la commune.

Les informations concernant la vie pratique de la commune sont encore insuffisamment présentes en dépit de leur utilité pour le citoyen. Il est vrai que celles-ci demandent une mise à jour suivie.



Taux de sites Web communaux présentant les informations pratiques

Les informations scolaires sont considérées comme :

- détaillées, lorsqu'elles concernent non seulement les écoles communales, mais aussi les autres écoles de la commune (enseignement libre, écoles privées, etc.),
- essentielles, lorsque les informations ne sont présentes que pour les écoles communales.

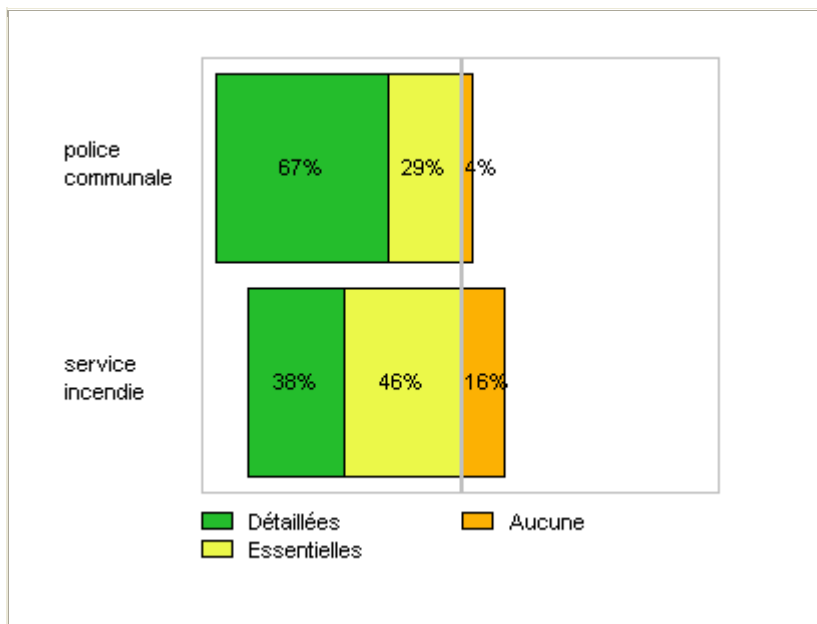
Le sondage Ipsos/Microsoft réalisé en mars 2006 auprès de 1045 belges a montré que, selon les citoyens, les principales faiblesses des sites communaux sont le manque d'informations sur les horaires des transports en commun desservant la localité et sur les travaux de voirie. Ils aimeraient aussi y trouver plus clairement la liste des parkings disponibles, les crèches et écoles, et même les avis d'enquête publique. Dans l'enquête 'citoyens' de l'AWT, 37% des wallons disaient avoir visité au moins une fois en 2005 un site communal tandis que le sondage Ipsos/Microsoft faisait état que 21% des wallons interrogés ont dit avoir visité le site de leur commune (mais 42% des 15-34 ans). Ce sont les autorités communales qui doivent faire un effort supplémentaire pour populariser les nombreux services qui peuvent être rendus en ligne aux citoyens, notamment ceux via la carte d'identité électronique. Ci-dessous le tableau des informations que les citoyens belges veulent trouver en priorité sur leur site communal.

Informations prioritaires pour le citoyen sur le site	Taux de citoyens
Informations pratiques sur les services communaux	76%
Définition des services communaux	72%
Réponse à des questions pratiques	71%
Horaires des transports en commun dans la commune	66%
Liste des commissariats de la commune	65%
Liste des travaux de voirie en cours	64%
Liens vers d'autres entités administratives	63%
Comment contacter les services communaux par e-mail	62%
Journal/revue de ma commune	62%

Informations que les citoyens belges veulent trouver en priorité sur leur site communal (source : Ipsos/Microsoft)

13.5 Informations sur les services de sécurité

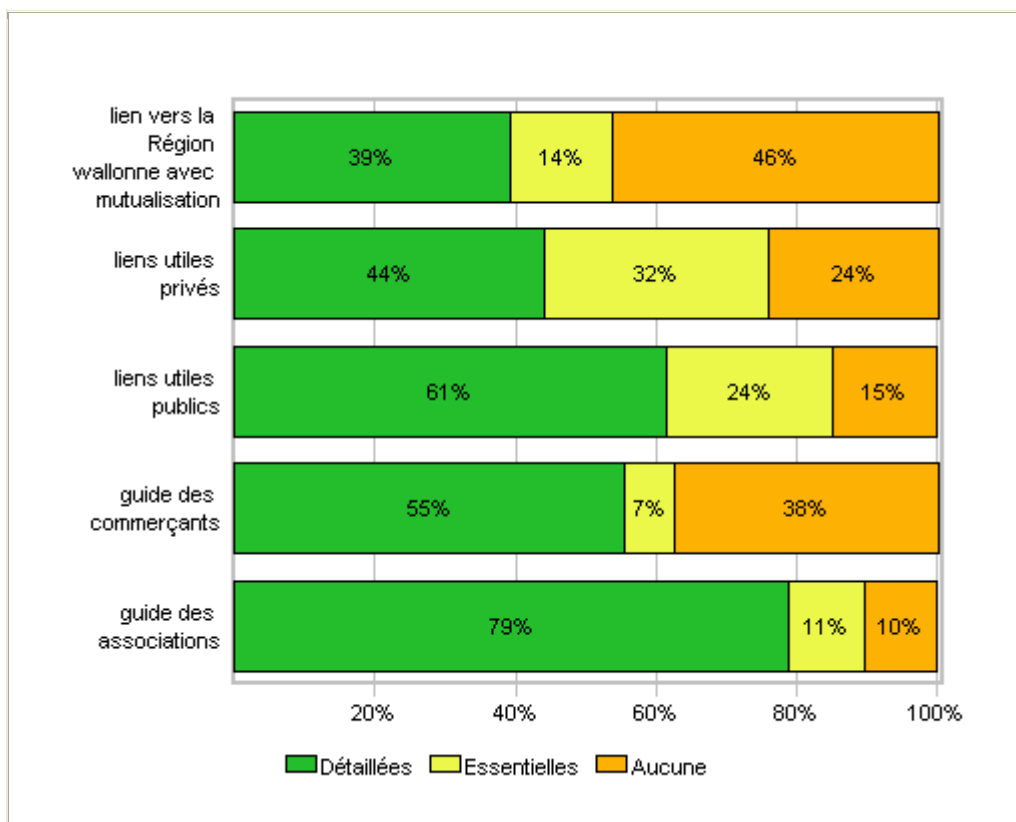
La plupart des sites Web communaux actifs donnent des informations sur la police communale (personnel et fonctionnement, règlement de police, lien vers le site de la zone). Concernant les services de secours (service incendie, sécurité civile, ambulances, etc.), beaucoup se contentent encore du numéro de téléphone du service incendie.



Taux de sites Web communaux présentant les informations sur les secours

13.6 Liens et guides

L'existence d'un répertoire de liens Web utiles vers des sites privés et publics peut également constituer une information pratique pour le citoyen. Les liens privés concernent aussi bien des liens vers des sites construits par des citoyens de la commune, que des liens utiles vers des sites d'entreprises.



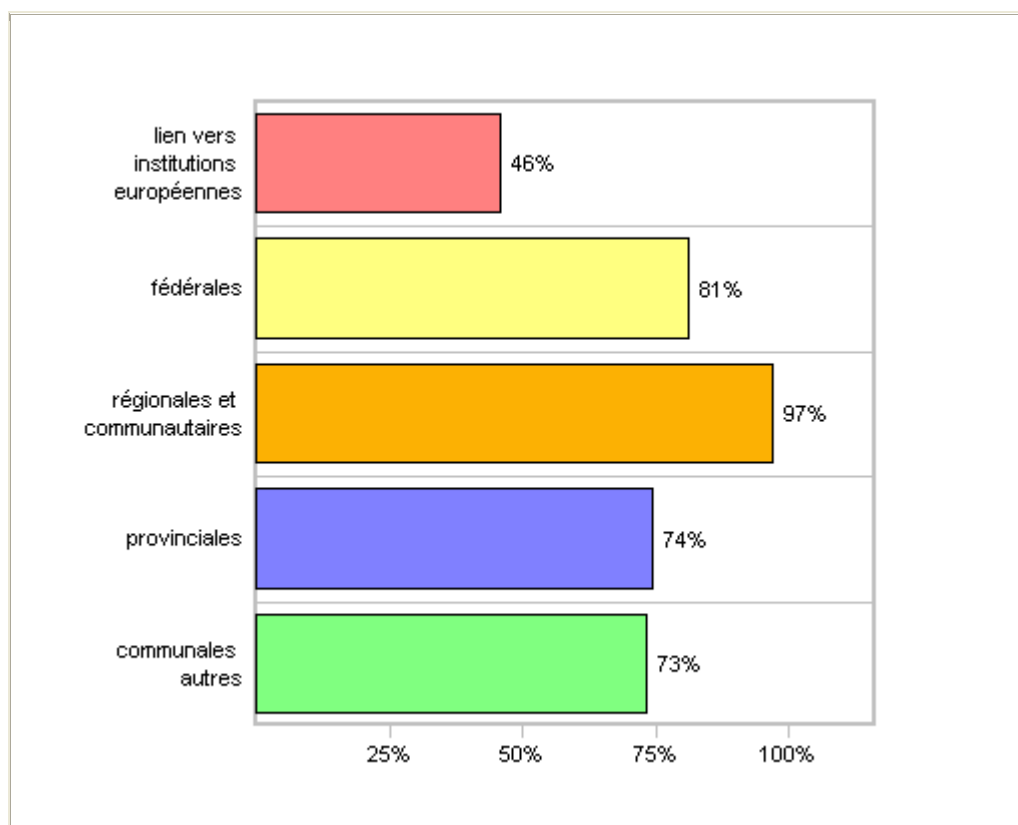
Taux de sites Web communaux présentant des liens et des guides

La fonction principale d'un site Web communal étant d'informer le citoyen, il n'est pas étonnant de constater que les répertoires recensés proposent plutôt des liens vers des sites publics que vers des sites privés. On notera en particulier

que plus d'un tiers des communes wallonnes proposent des liens avec des sites de la Région wallonne qui permettent d'aboutir directement aux informations qui concernent le citoyen de la commune ou aux formulaires spécifiques à une aide recherchée. Cette mutualisation d'informations concerne généralement les formulaires concernant les matières environnementale et fiscale.

La plupart des communes proposent aussi un guide ou un répertoire des diverses associations, mais trop peu encore un répertoire des commerces et entreprises qui y sont implantés. Trop souvent, les communes omettent ainsi d'indiquer via un lien l'adresse du site Web des commerçants de la ville.

La plupart des sites proposent un répertoire de liens vers d'autres institutions publiques et niveaux de pouvoir.



Taux de sites Web communaux présentant des liens vers des institutions

On regrettera que, souvent, les liens vers les institutions européennes soient repris dans l'intitulé "liens vers l'étranger". Enfin, 69% des sites proposent des raccourcis utiles sur leur page d'accueil et que près de 10% sont en fait organisés en portail d'informations.

13.7 Informations diverses

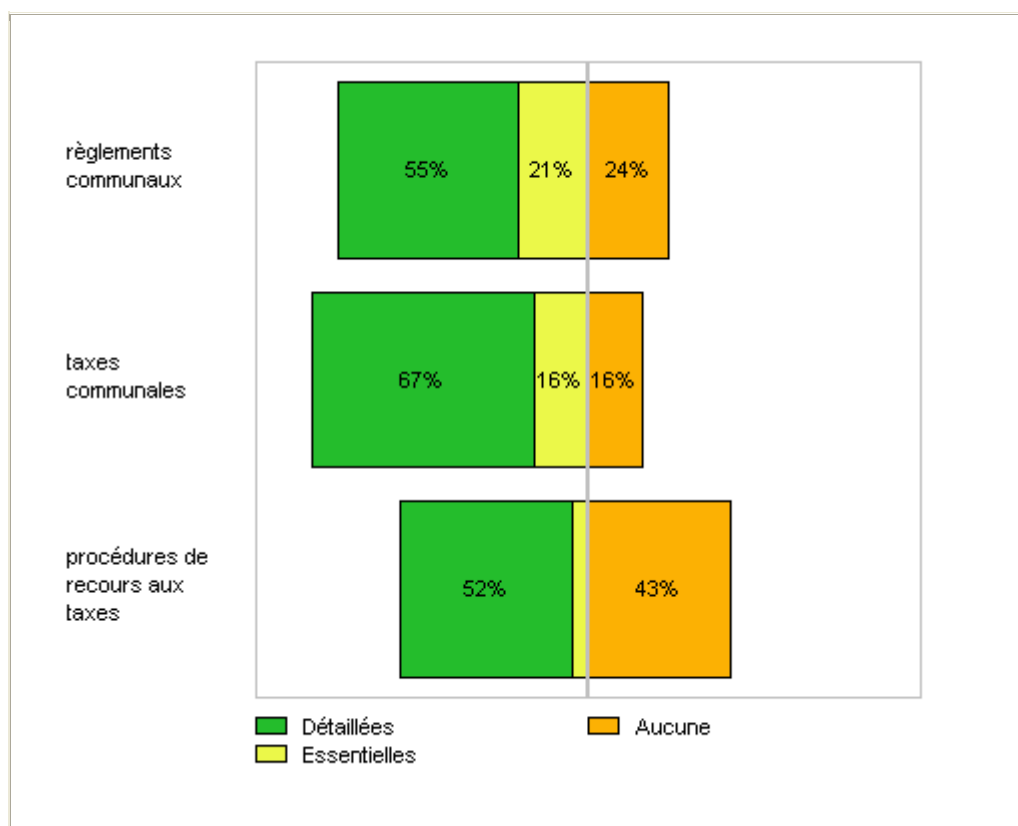
Des informations parfois insolites ont été remarquées à l'analyse des sites. On citera ainsi les informations suivantes : météo, programmes de cinéma, fréquences radio, lien vers des sites proposant des itinéraires, revue de presse, résultats électoraux, statistiques de visite, nombre de clics par page, petites annonces, grilles de Sudoku, horaires du bureau de poste, consultations ONE, prochains contrôles de vitesse.

De plus en plus de sites proposent :

- des petites annonces,
- une adresse e-mail @nom_de_la_commune.be gratuite par citoyen (et parfois un site),
- un espace citoyen dédié,
- des liens pour l'emploi,
- l'état civil (naissances-décès-noces d'or),
- un livre d'or.

13.8 Informations sur les réglementations

En ce qui concerne les informations sur les règlements communaux, sur les taxes communales et sur les procédures de recours (réclamations) à propos de ces dernières, les résultats obtenus sont les suivants.



Taux de sites présentant les informations sur les réglementations

La plupart des sites présentent les taxes communales, mais en ce qui concerne les règlements et procédures de recours, les informations sont plus générales. On s'étonnera que les communes n'optent pas systématiquement pour la solution simple qu'est le lien vers le mémento fiscal de la Région wallonne qui reprend les règlements-taxes de chaque commune.

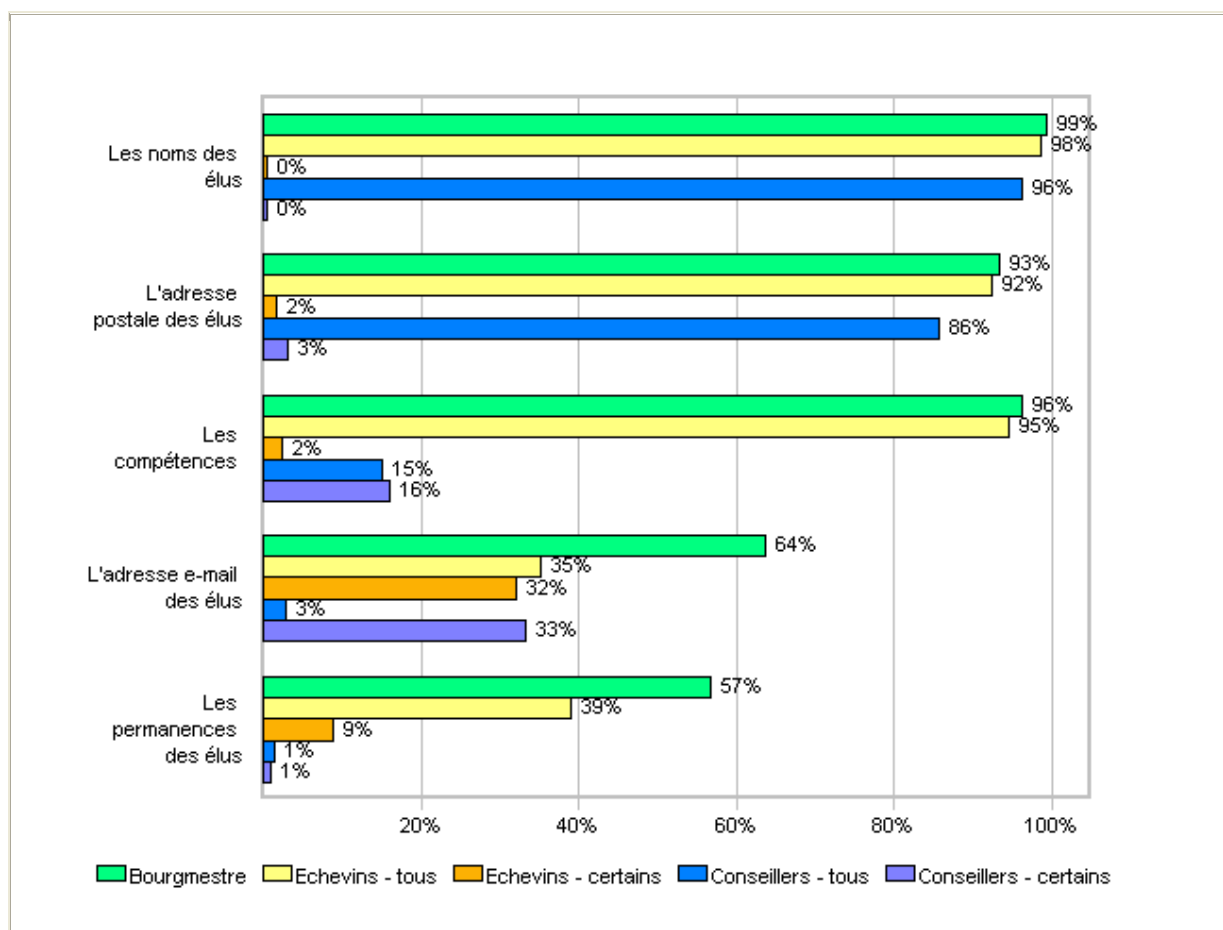
14. Informations à caractère politique et financier

La pratique des TIC par les élus locaux influence l'interactivité des services administratifs communaux et la qualité du site. Par ailleurs, il reste de nombreux progrès à faire quant à la diffusion des informations "officielles"

14.1 Informations aux citoyens concernant les élus

Pour rappel, cette analyse a été effectuée de juillet à octobre 2006, c'est-à-dire en fin de législature communale. Il est donc possible que certaines communes aient depuis la nouvelle législature remis un peu d'ordre et de contenu dans ces informations et la plupart ont sans doute rafraîchi leurs données.

Parmi les sites Web communaux actifs, l'analyse des informations relatives aux mandataires locaux donne les résultats suivants.



Taux de sites Web communaux actifs présentant des informations sur les élus communaux

On remarque que les noms et adresses postales des mandataires sont présents pour tout le Conseil communal dans la grande majorité des cas. De même pour les compétences attribuées aux membres du Collège échevinal. Seules Chimay et Havelange ne fournissent aucun nom des membres de leur Conseil communal. Sivry-Rance ne donne le nom que de certains de ses échevins et Onhaye ne donne le nom que de certains de ses conseillers.

Les sites Web communaux présentent moins souvent les adresses électroniques (e-mail) des élus :

- 64% des communes fournissent l'adresse mail du bourgmestre ;
- 35% celles de tous les échevins, auxquelles il faut ajouter 32% des communes qui renseignent les adresses mail d'une partie des échevins ;
- 3% seulement indiquent celles de tous les conseillers et 33% donnent au moins les adresses mail d'une partie des conseillers.

Seules 7 communes fournissent l'adresse e-mail de tous leurs conseillers :

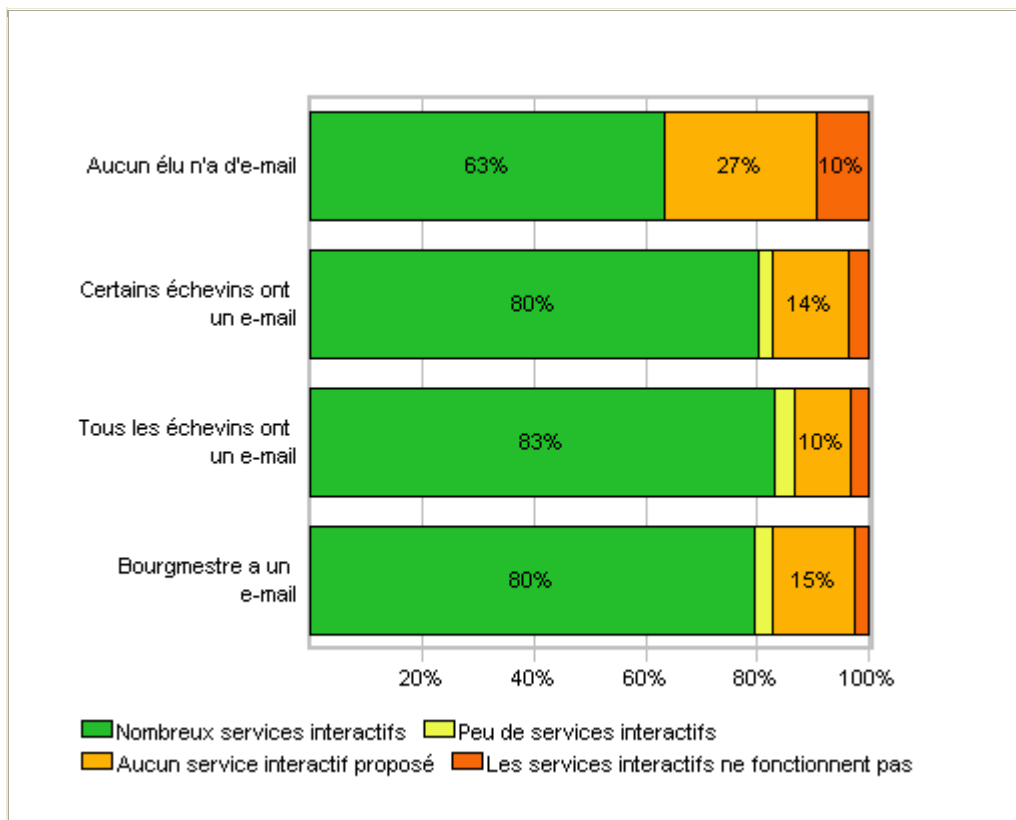
Baelen, Comblain-au-Pont, Donceel, Faimes, La Bruyère, Liège et Namur.

En résumé :

- 36% des communes ne donnent pas l'e-mail du bourgmestre,
- 33% ne le fournissent pour aucun échevin,
- 64% pour aucun des conseillers!

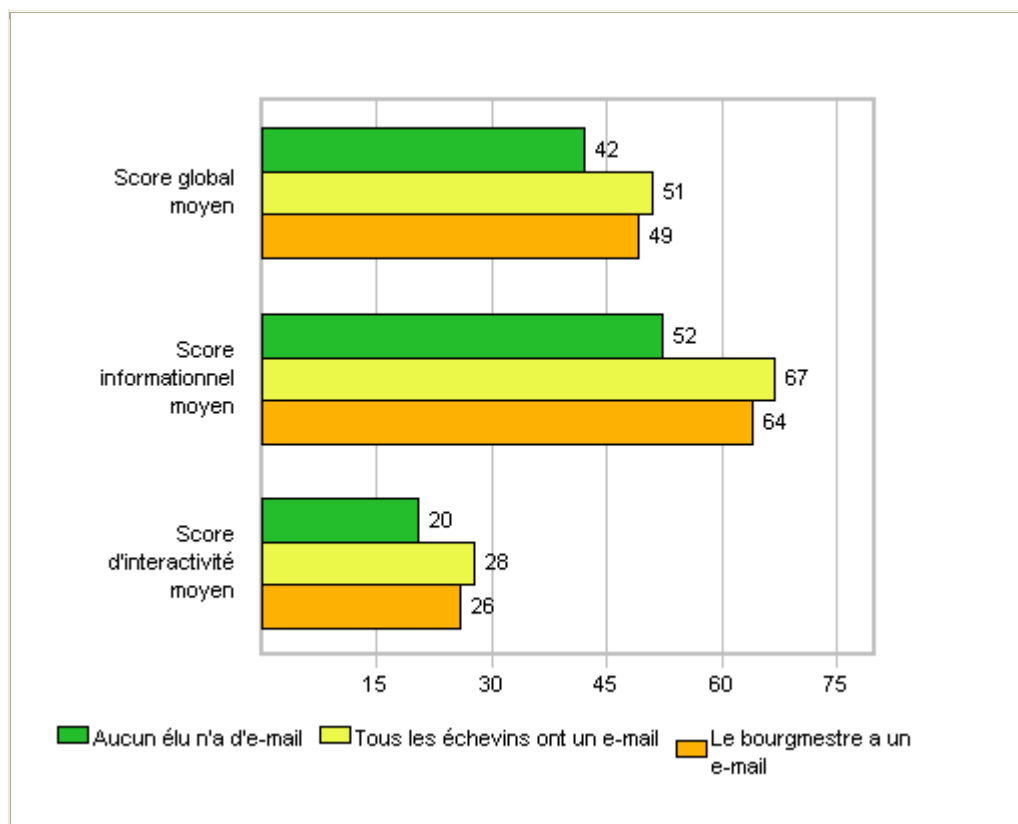
Un réel effort reste donc à faire pour que les mandataires se montrent plus accessibles pour les citoyens via les nouvelles technologies. On constate qu'il y a une corrélation entre le fait que le Bourgmestre et les échevins indiquent une adresse e-mail et la proposition de services interactifs par les services communaux (commande en ligne de formulaires d'état civil/population).

L'adoption des TIC par le Bourgmestre et les échevins semble en effet un élément déterminant dans la pratique de l'interactivité par les membres de l'administration communale. Ainsi, 80% des communes dont le bourgmestre indique son adresse e-mail aux citoyens proposent la commande en ligne fonctionnelle de plus de trois formulaires d'état civil ou de population.



Taux de sites Web communaux proposant des services interactifs en fonction de la présence d'e-mails pour les élus

De même, la pratique du mail par le Bourgmestre et les échevins influence positivement la qualité du site, et en particulier l'interactivité proposée et l'enrichissement informationnel du site, comme en témoigne le tableau suivant.



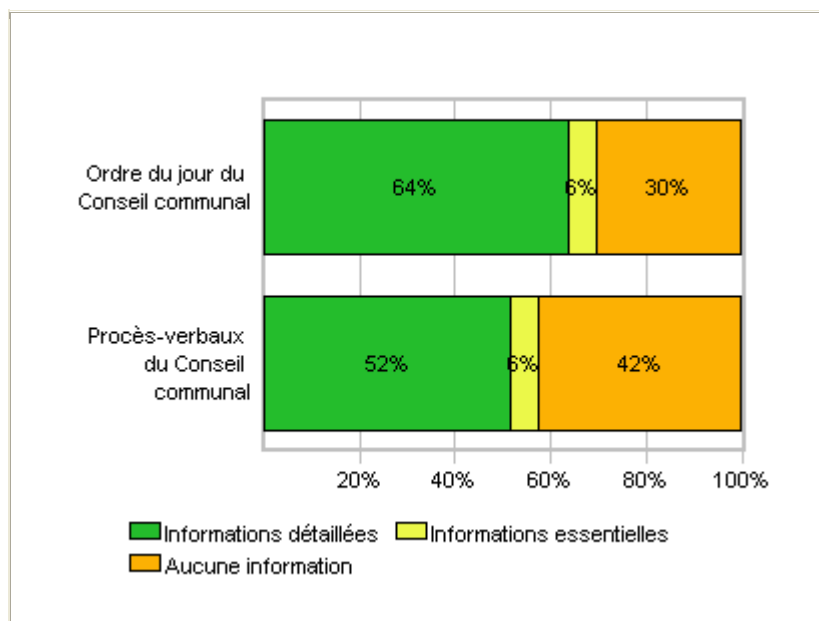
Scores moyens sur 100 obtenus par les sites Web communaux en fonction de la présence d'e-mail pour les élus

La présence ou l'absence des adresses e-mail des mandataires communaux est donc nettement corrélée avec la richesse et la qualité de la présence en ligne de la commune.

14.2 Informations sur le Collège échevinal et le Conseil communal

L'ordre du jour et les procès-verbaux des séances du Conseil communal sont des informations qui peuvent figurer utilement sur les sites communaux et contribuent à la transparence de la gestion communale.

Leur publication est en progression depuis la dernière enquête de l'AWT. En 2004, on comptait encore 38% des sites qui ne donnaient aucune information sur le prochain ordre du jour du Conseil et 44% des sites qui ne publiaient pas les procès-verbaux des réunions.



Taux de sites Web communaux présentant ou non des informations sur les réunions du Conseil communal

De nombreuses communes publient les décisions de leur Conseil communal, souvent sous format PDF. Cependant, il n'est pas rare de constater que le plus récent procès-verbal publié est relatif à une réunion du Conseil datant de trois à quatre mois!

Parmi les 131 communes wallonnes ayant obtenu le label "Communes à bras ouverts", 50 communes (38% des labellisées) ne donnent aucune information sur les procès-verbaux du Conseil communal ! Un des 4 critères d'octroi du label est une accessibilité aux informations générales et aux décisions prises par la ville ou la commune. Dans ce cadre, les technologies de l'information et de la communication sont un remarquable vecteur d'information de la population, mais comme on le voit le vecteur Internet est sous-utilisé, même par les communes labellisées !

La procédure d'interpellation du Conseil communal est décrite dans 31% des sites Web actifs (contre 28% en 2004). Enfin, dans 33% des cas, la déclaration de politique communale est également présente sur le site (contre 30% en 2004).

On note donc une amélioration de la situation mais à un rythme très lent encore. Il reste encore du chemin pour généraliser la démocratie communale en ligne.

14.3 Réunions du Collège échevinal et le Conseil communal

Les communes wallonnes affirment que les TIC ont modifié l'organisation des réunions du Collège pour 10,5% d'entre elles et celles des réunions du Conseil pour 5,5% d'entre elles. La diffusion des documents au Collège et au Conseil via les TIC se réalise comme suit.

Diffusion des documents via les TIC	Collège échevinal	Conseil communal
	Taux de communes	Taux de communes
Systematique	9%	5%
Partielle	22%	21%
En projet dans les 12 mois	8%	5%
Pas prévue actuellement	61%	69%

Utilisation des TIC par le Collège échevinal et le conseil communal dans les communes wallonnes

Les 12 communes qui diffusent systématiquement par voie électronique les documents au Conseil sont : Assesse, Ath, Awans, Court-Saint-Etienne, Crisnée, Eghezée, Estinnes, Fléron, Hannut, Lasne, Marche et Spa.

Les 14 communes qui en ont le projet sont : Andenne, Ans, Binche, Châtelet, Ciney, Dison, Durbuy, Estaimpuis, Namur, Thuin, Tournai, Vaux-sur-Sûre, Verviers et Visé.

Certaines communes proposent même des réunions électroniques de leurs organes.

Réunion électronique	Collège échevinal	Conseil communal
	Taux de communes	Taux de communes
Systematiquement	1%	0%
Partiellement	1%	0%
En projet dans les 12 mois	4%	2%
Pas en projet actuellement	94%	98%

Fréquence des réunions "électroniques" du Collège échevinal et le conseil communal dans les communes wallonnes

C'est ainsi que, en ce qui concerne les réunions électroniques du Collège échevinal :

- Limbourg, Seneffe et Verviers nous ont dit en organiser de manière systématique ;
- Courcelles et Huy nous ont dit en organiser parfois ;
- Les 10 communes qui en ont le projet sont : Ans, Awans, Braine-le-Comte, Dinant, Estaimpuis, Mons, Namur, Péruwelz, Thuin et Tournai.

Aucune commune n'organise encore de réunion électronique du Conseil. Par contre, six communes projettent de le faire dans les 12 mois : Ans, Awans, Namur, Péruwelz, Thuin et Verviers. On Notera également qu'à la date d'analyse de son site (septembre 2006), Soumagne permettait d'écouter sur son site la dernière séance du Conseil!

Quant à la sécurisation des documents transmis par voie électronique au Collège et au Conseil, elle n'est pas souvent organisée ni très élaborée.

Sécurisation des documents du Collège/Conseil	Taux de communes
Aucun mécanisme de protection spécifique	86%
Cryptage des courriers électroniques	1%
Protection des documents par mots de passe	7%
Accès aux documents via une connexion sécurisée	6%

Sécurisation des documents du Collège échevinal et le conseil communal dans les communes wallonnes

Les trois communes qui effectuent le cryptage des courriers électroniques au(x) Collège et/ou Conseil sont : Namur, Péruwelz et Tournai.

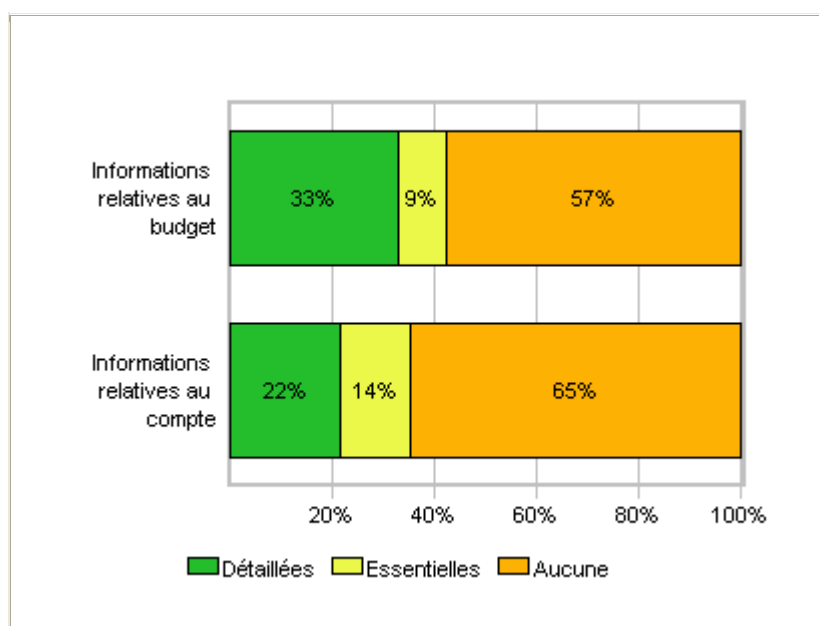
Les 16 communes qui donnent un accès sécurisé aux membres du Collège et/ou du Conseil pour les documents les concernant sont : Ath, Bassenge, Courcelles, Fernelmont, Gerpinnes, La Louvière, Lens, Les Bons Villers, Modave, Nivelles, Onhayé, Saint-Georges-sur-Meuse, Sambreville, Soumagne, Tintigny et Verviers.

Enfin, les 17 communes qui protègent ces documents par mots de passe sont : Chaudfontaine, Chaumont-Gistoux, Comblain-au-Pont, Donceel, Eghezée, Flémalle, Fleurus, Florennes, Fontaine-l'Evêque, Huy, Jurbise, Liège, Montigny-le-Tilleul, Mouscron, Pont-à-Celles, Profondeville et Wanze.

14.4 Informations à caractère financier aux citoyens

On observe une sorte de "tout ou rien" en ce qui concerne les informations financières :

- soit le budget (au minimum celui de 2005) et les comptes communaux (au minimum ceux de 2004) figurent de manière détaillée sur le site de la commune (dépenses et recettes données pour tous les types de catégories),
- soit ces informations sont lapidaires ou entièrement manquantes.



Taux de site présentant ou non des informations financières

Le budget est plus souvent communiqué que les comptes. On constate donc que les communes restent réticentes pour ce qui est de communiquer ce type particulier d'informations, bien que celles-ci soient plus présentes que lors de la dernière enquête. En 2004, 67% des sites ne publiaient aucune information sur le budget et 81% ne donnaient pas leurs comptes. Il faut reconnaître à leur décharge que la mise en ligne de ces données, sous une forme intelligible pour le citoyen ordinaire, n'est pas chose aisée, notamment pour les communes qui émargent au CRAC.

Il n'est pas rare de constater des problèmes de mise à jour des données (on trouve régulièrement encore un budget 2003, des comptes 2002 par exemple).

Les modes de publication des comptes et du budget communaux sur les sites Web sont divers :

- soit le budget et les comptes sont présentés dans un tableau spécifique, éventuellement à télécharger sur le site ;
- soit ils figurent, de manière moins détaillée, dans la déclaration de politique générale publiée sur le site, sous le titre "déclaration de politique financière" ;
- soit ils figurent succinctement dans un procès-verbal du Conseil publié sur le site ;
- soit ils sont insérés dans une page du site ou un document à télécharger présentant des rapports d'activités.

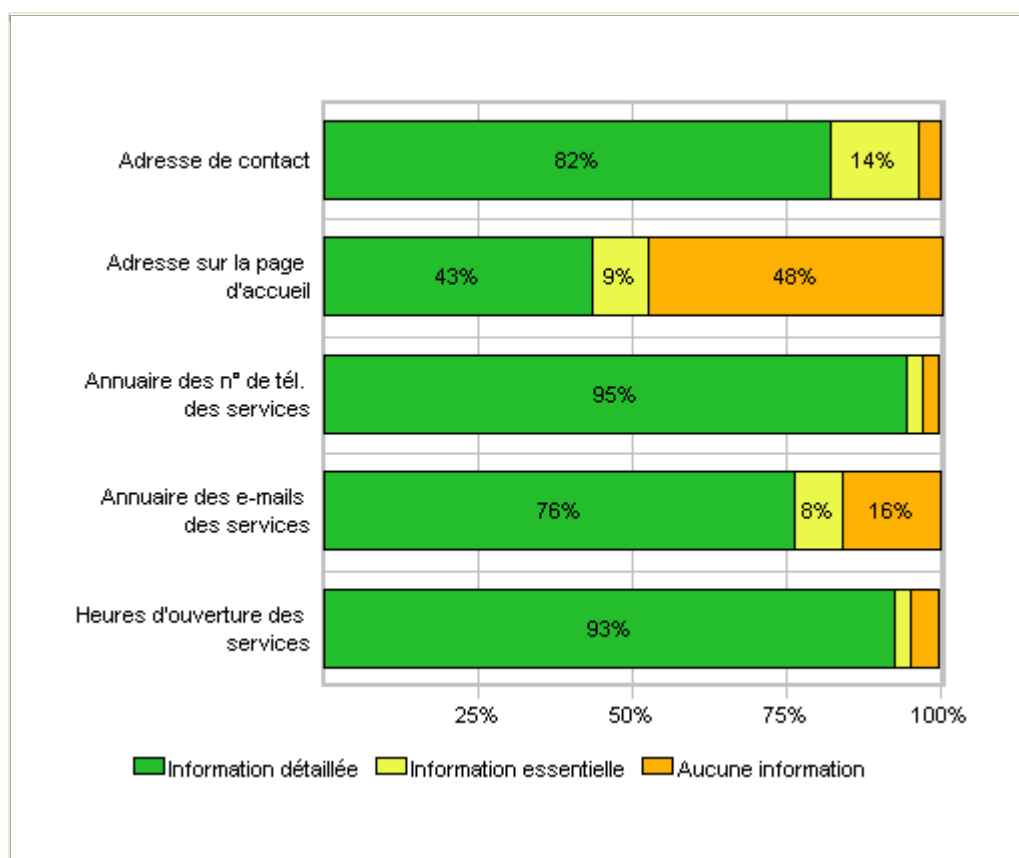
Ces constatations posent le problème de la lisibilité des informations contenues dans les sites Web communaux. En effet, un fossé subsiste entre la vision des responsables communaux quant à "l'outil" que représentent un site Web et l'usage de cet outil. Un effort important reste donc à réaliser pour mettre en ligne les données budgétaires communales et pour présenter celles-ci de façon à faciliter leur recherche et leur consultation sur le site.

15. Informations sur les services communaux

Quelque 11% des sites communaux wallons actifs ne fournissent ni la liste des documents délivrables par leurs services, ni le détail des conditions et procédures pour obtenir ces documents

15.1 Contacts et heures d'ouverture

L'AWT a examiné la présence et la qualité des informations pratiques relatives aux services communaux. Les modalités permettant de contacter les services communaux (adresse(s) postale(s), numéros de téléphone, fax et adresses mail des services ou employés) et les heures d'ouverture des services ont été considérés comme des informations détaillées si elles figuraient dans le site pour chaque service de la commune (état-civil, population, urbanisme, etc.).



Taux de sites Web communaux wallons présentant ou non les diverses informations concernant les services communaux

On constate, à la date d'examen des sites, que :

- **9 sites (4% des sites actifs) ne donnent pas l'adresse de la maison communale.** Il s'agit de : Chimay, Hensies, Honnelles, Mont-de-l'Enclus, Montigny-le-Tilleul, Sivry-Rance, Theux, Trooz, Tubize ;
- **7 sites (3% des sites actifs) ne donnent pas de liste des numéros de téléphone des services communaux.** Il s'agit de : Antoing, Chimay, Gesves, Hensies, Martelange, Mont-de-l'Enclus et Sivry-Rance. Cependant, dans le cas de Gesves, Hensies et Martelange, on trouvait un numéro de téléphone unique. Pour Antoing et Chimay, de nouveaux sites étaient en cours de réalisation, qui devaient remédier aux manques des premiers ;
- **le site de Sivry-Rance ne fournit ni mail, ni téléphone, ni adresse de contact ;**

- **41 sites (16% des sites actifs) ne donnent pas de liste d'e-mails des différents services communaux.** Mais généralement, on peut quand même y trouver une adresse mail unique pour l'ensemble des services, même si cette dernière n'est pas toujours évidente à trouver. Or, le sondage Ipsos/Microsoft réalisé en mars 2006 montre que 62% des belges souhaitent qu'il soit clairement communiqué sur le site comment contacter les services communaux par e-mail ;
- **12 sites (5% des sites actifs) ne donnent pas les heures d'ouverture des services communaux.** On retrouve Antoing, Chimay, Gesves, Hensies, Honnelles, Sivry-Rance et Theux, mais aussi Beaumont, Comblain-au-Pont, Erezée, Erquelines et Ferrières. Si l'on ne considère que les 131 communes ayant reçu le label "Communes à bras ouverts", dont un des 4 critères d'octroi est un aménagement des heures d'ouverture et d'accès aux services administratifs, on constate que 7 de ces communes n'indiquent pas les heures d'ouverture sur leur site : Chimay, Clavier, Comblain-au-Pont, Erquelines, Honnelles, Sivry-Rance et Theux.

15.2 Description des missions

Les missions des services communaux sont décrites sur les sites Web :

- de manière détaillée dans 39% des cas, c'est-à-dire qu'une description des missions, précise et exhaustive, est présente pour chaque service communal ;
- de manière essentielle dans 43% des cas, c'est-à-dire qu'une brève liste des missions est faite pour l'ensemble des services.

Dans 19% des sites actifs, il n'y a aucune description des missions des services communaux.

Un organigramme détaillé des services communaux est présent sur 35% des sites actifs, un organigramme simplifié sur 33% des sites.

15.3 Liste des documents délivrables

Une liste des documents disponibles délivrables par la commune (extraits d'actes, permis d'urbanisme, etc.) est présente sur les sites Web communaux actifs ou en (re)construction d'au moins une page :

- de manière détaillée dans 64% des cas (contre 74% en 2004) : cette liste est présente pour chaque service qui fournit des documents et elle est commentée ;
- de manière essentielle dans 20% des cas (contre 11% en 2004) : une brève liste figure pour l'ensemble des services et elle n'est pas commentée.

Les conditions et procédures d'obtention de ces documents (démarches à effectuer, coûts, délais, etc.) sont quant à elles présentes :

- de manière détaillée dans 66% des sites actifs ;
- de manière essentielle (des explications ne sont fournies que pour certains documents) dans 18% des cas.

On notera que certains sites indiquent encore la conversion en francs belges du coût des documents, certains semblent même ignorer le passage à l'Euro.

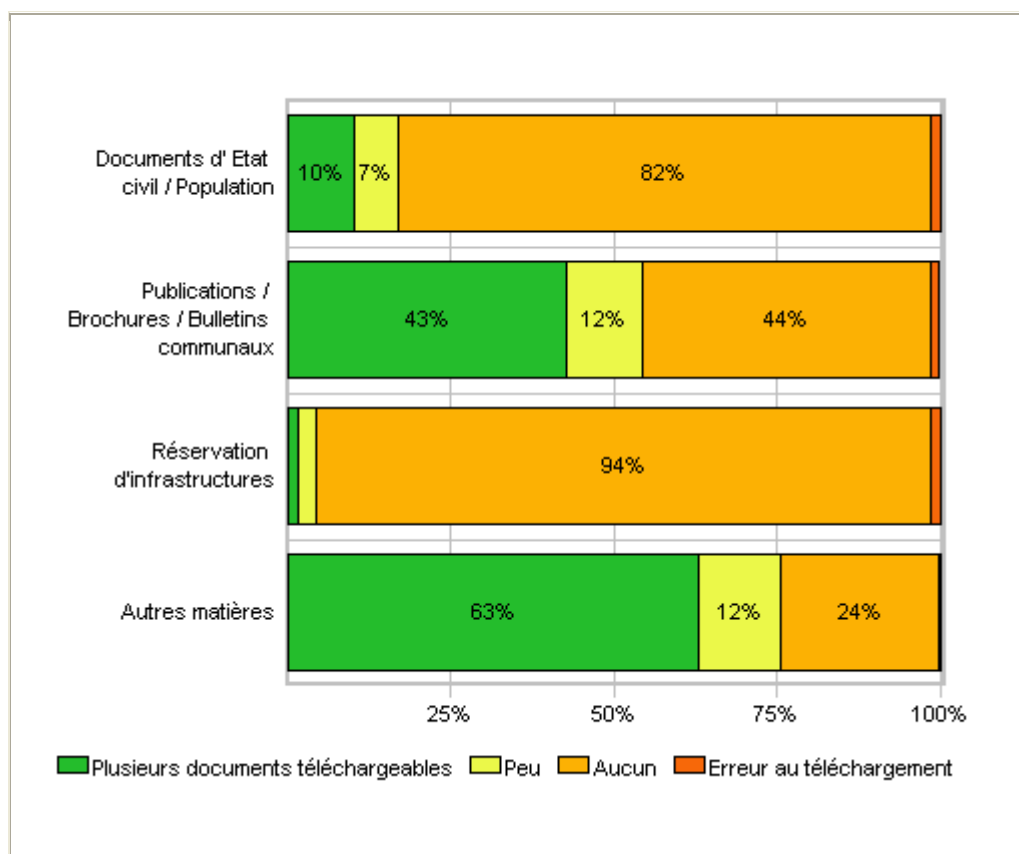
On constate ainsi, à la date d'examen des sites, que :

- 43 sites (17% des sites actifs, contre 15% en 2004) ne fournissent pas le détail des conditions et procédures pour obtenir les documents délivrables par les services communaux ;
- 41 sites (16% des sites actifs) ne fournissent pas la liste complète des documents délivrables par les services communaux ;
- 28 sites (11% des sites actifs) ne fournissent ni l'un ni l'autre ! Ces sites communaux ne rencontrent donc pas l'un des motifs principaux de consultation de ce type de site par le citoyen.

Le sondage Ipsos/Microsoft réalisé en mars 2006 auprès de 1045 belges a montré qu'un ménage connecté sur deux n'utilise pas les services communaux en ligne. Cependant, les informations pratiques sur les services communaux sont celles que ces sondés veulent trouver en priorité sur leur site communal (76%), suivies par la définition des services communaux (72%).

15.4 Informations disponibles sous format téléchargeable

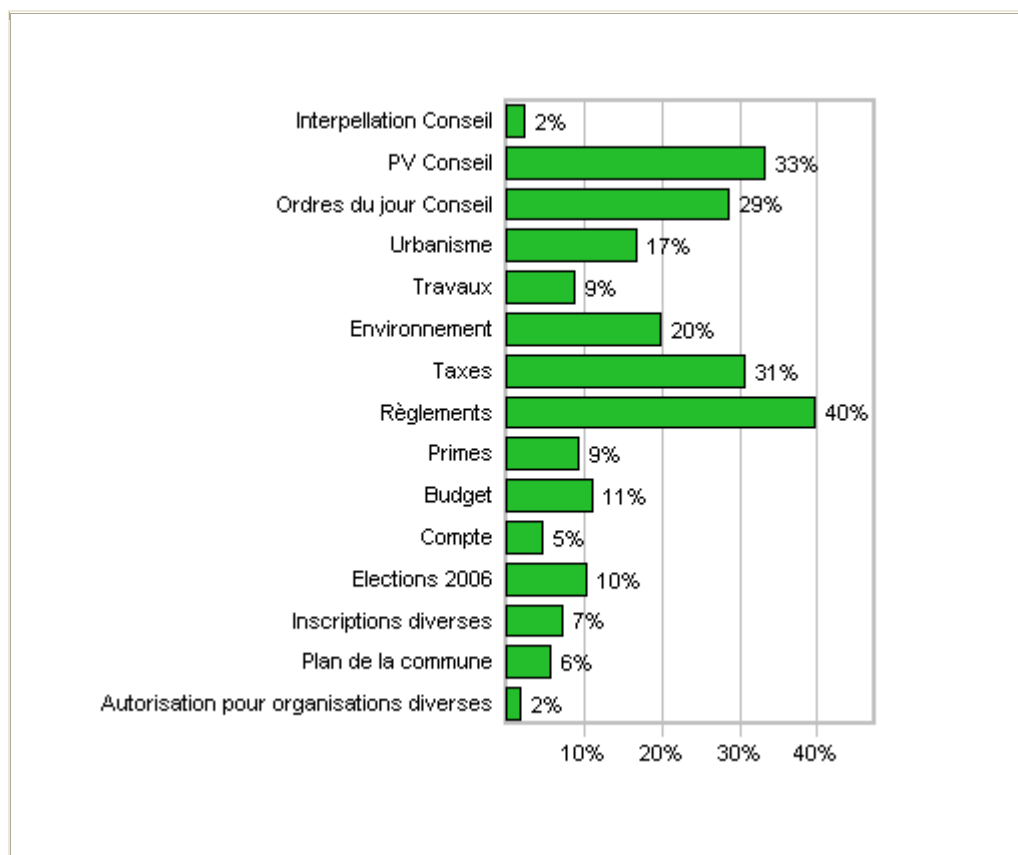
De nombreuses communes proposent sur leur site de télécharger des documents relevant de leurs services, principalement les brochures et bulletins communaux (sous format PDF).



Taux de sites Web communaux proposant le téléchargement de documents concernant les services communaux

17% des sites communaux wallons proposent de télécharger des demandes de documents d'état civil/population. On louera l'effort réalisé par certaines communes pour permettre la réservation via le site de leurs infrastructures (salles de sport ou de fête principalement), même si téléchargement signifie qu'il faut compléter le document et ensuite l'envoyer par la poste.

Parmi les autres thèmes pour lesquels des documents peuvent être téléchargés, les communes proposent principalement les documents concernant les réunions du Conseil communal, des documents et demandes concernant les services travaux et urbanisme, des brochures et demandes relevant du service environnement, ainsi que les taxes et règlements de la commune.



Taux de sites Web communaux proposant le téléchargement d'autres matières concernant les services communaux

Enfin, on citera également des thèmes tels que : les avis de police et autres informations concernant la sécurité ou la santé, la revue de presse, le plan d'accès à l'administration communale, la liste des clubs sportifs, l'annuaire des commerçants, le tableau des battues, les offres d'emploi, les formulaires de réservation de livres à la bibliothèque, l'agenda ou les calendriers divers, le rapport sur le fonctionnement de la commune, le guide de l'accueil extra-scolaire, des photos, des enquêtes publiques, la déclaration de politique communale, un formulaire de don d'organes, l'horaire des transports en commun, la liste des associations, etc.

De manière générale, on peut rappeler que le téléchargement au format PDF, s'il est parfois utile et nécessaire, est loin d'être un système idéal pour obtenir des informations en ligne.

16. Score d'interactivité des sites Web communaux

Un score d'interactivité a été calculé en fonction des possibilités offertes au citoyen d'interagir avec son administration communale via le Web. Le score d'interactivité moyen pour les sites communaux wallons est de 23%

16.1 Calcul du score d'interactivité

Chaque modalité de réponse aux questions figurant dans la grille d'analyse des sites et ayant trait à l'interactivité proposée sur les sites, a reçu un score de telle sorte que les chiffres obtenus puissent être additionnés. Le total a été ramené sur 100 pour une lecture plus aisée. Un site proposant une interactivité maximale dans toutes les thématiques retenues dans la grille obtiendrait ainsi un score de 100. Les poids attribués à ces modalités de réponse sont détaillés dans l'annexe 2.

Catégorisation	2006
Score d'interactivité moyen	23
Ecart-type	11
Score maximal obtenu	67

Catégorisation du score d'interactivité

La majorité des sites communaux wallons obtient un score d'interactivité se situant entre 18 et 30. Le score d'interactivité moyen obtenu par les sites communaux wallons est de 23. C'est la moyenne la plus basse par rapport aux deux autres scores intermédiaires (ergonomique et informationnel). De ce fait, et considérant les autres paramètres statistiques, on peut dire que l'interactivité est l'aspect le moins pris en compte au sein des sites communaux wallons.

Les meilleurs sites communaux wallons au niveau de l'interactivité sont, dans l'ordre décroissant (en partant de la plus grande interactivité proposée) : Chaudfontaine, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Incourt, Jodoigne, Sainte-Ode, Waterloo, Aubel, Colfontaine, Aywaille, Juprelle, Neufchâteau, Malmedy, Tournai, Ans, La Roche-en-Ardenne, Manage, Rochefort, Arlon, Berloz et Libin.

Ce score intermédiaire n'existait pas dans la précédente enquête de l'AWT concernant les sites communaux. On ne peut donc savoir quelles sont les communes qui ont le plus progressé depuis 2004 en termes de rang pour le score d'interactivité.

Pour obtenir une cohérence relative face à la diversité de l'interactivité fournie, l'AWT a travaillé sur base de 6 groupes de critères sensibles pour l'établissement du score d'interactivité.

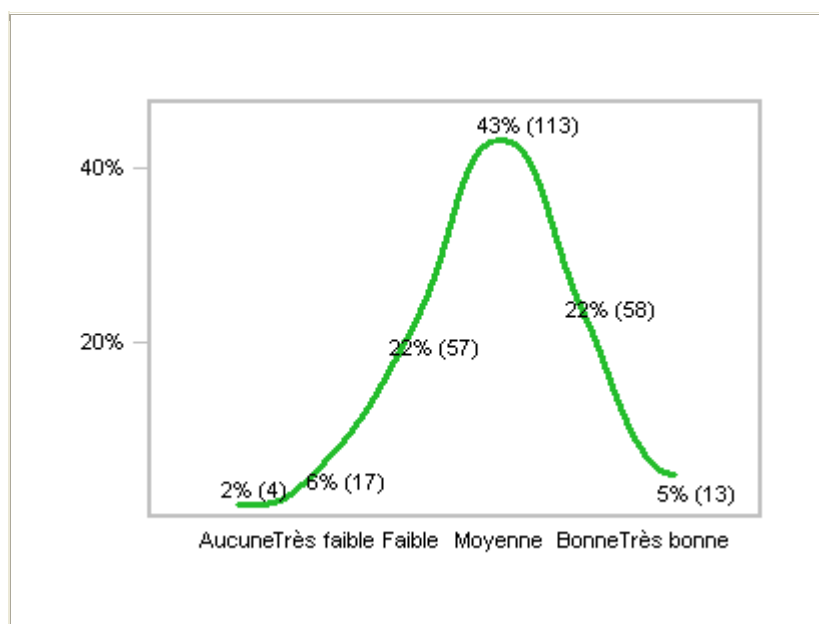
Groupe A	Formulaires téléchargeables Formulaires (généralement PDF) concernant les services état civil/population, publications/bulletins communaux, réservations d'infrastructures, formulaires PDF concernant d'autres matières/services communaux
Groupe B	Formulaires interactifs Formulaires en ligne concernant les services état civil/population, brochures, réservation d'infrastructures. Possibilités d'ajouter en ligne des événements à l'agenda, d'interpeller en ligne le conseil communal, d'envoyer des demandes de travaux en ligne, d'insérer des annonces diverses, d'insérer des liens, etc.
Groupe C	Instructions concernant la commande en ligne Pour remplir les formulaires, sur le suivi de la commande, concernant le document commandé et la procédure, etc.
Groupe D	Identification du citoyen pour la commande de documents en ligne Utilisation de l'e-ID. Identification par login et mot de passe, par e-mail et mot de passe, par formulaire d'identification complet, par formulaire mais sans numéro d'identification (comme le numéro de registre national). Autres types d'identification
Groupe E	Paiement des documents commandés en ligne Directement en ligne, via Certipost, par virement/versement bancaire, au guichet de la commune, pas d'indication sur le site, uniquement les services gratuits peuvent être commandés en ligne, autre possibilité de paiement
Groupe F	Score obtenu au test mail Critères : rapidité et qualité de la réponse

Détail des 6 groupes de critères sensibles pour l'établissement du score d'interactivité

Un score d'interactivité total a été calculé par addition de toutes ces catégories. Le total a ensuite été ramené sur 100 afin d'en faciliter la lecture et la comparaison.

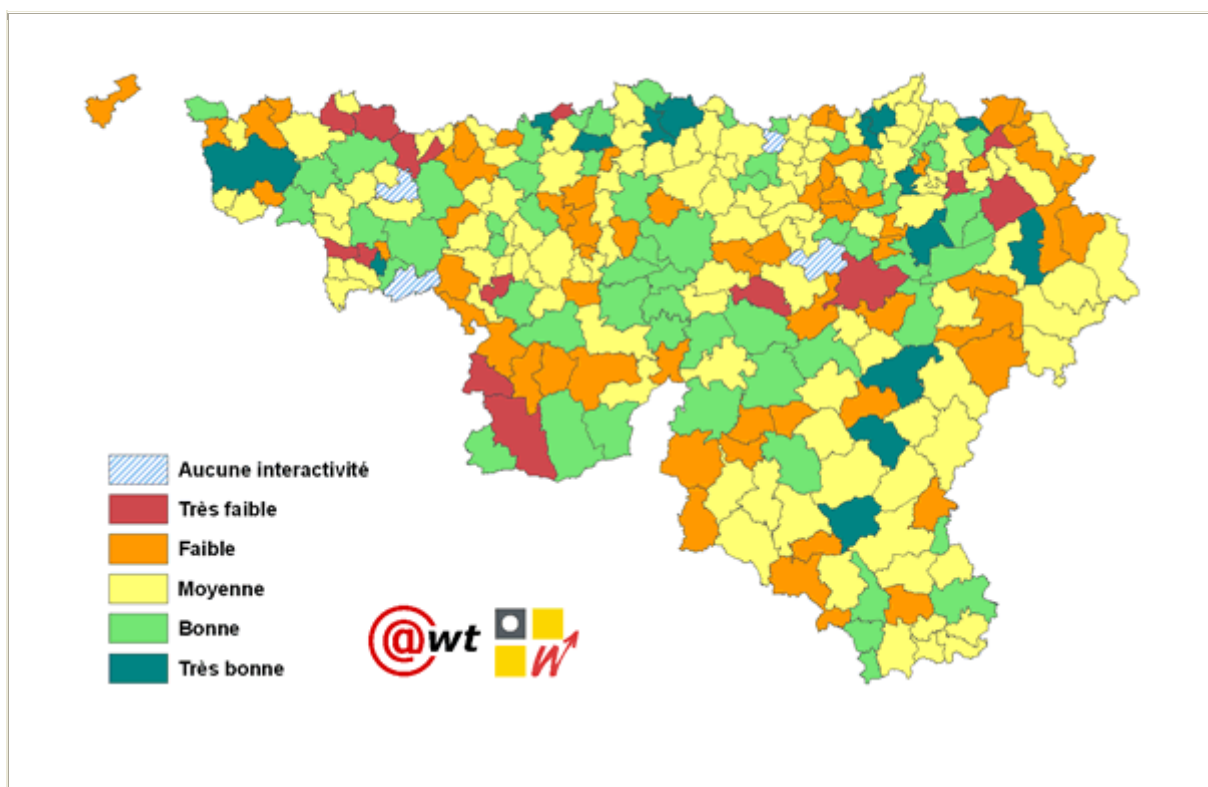
16.2 Catégorisation du score d'interactivité et représentation cartographique

La répartition statistique des communes donne la courbe suivante.



La répartition statistique des communes pour le score d'interactivité

La répartition des communes en fonction du score d'interactivité total catégorisé est illustrée sur la carte de la Wallonie ci-dessous.

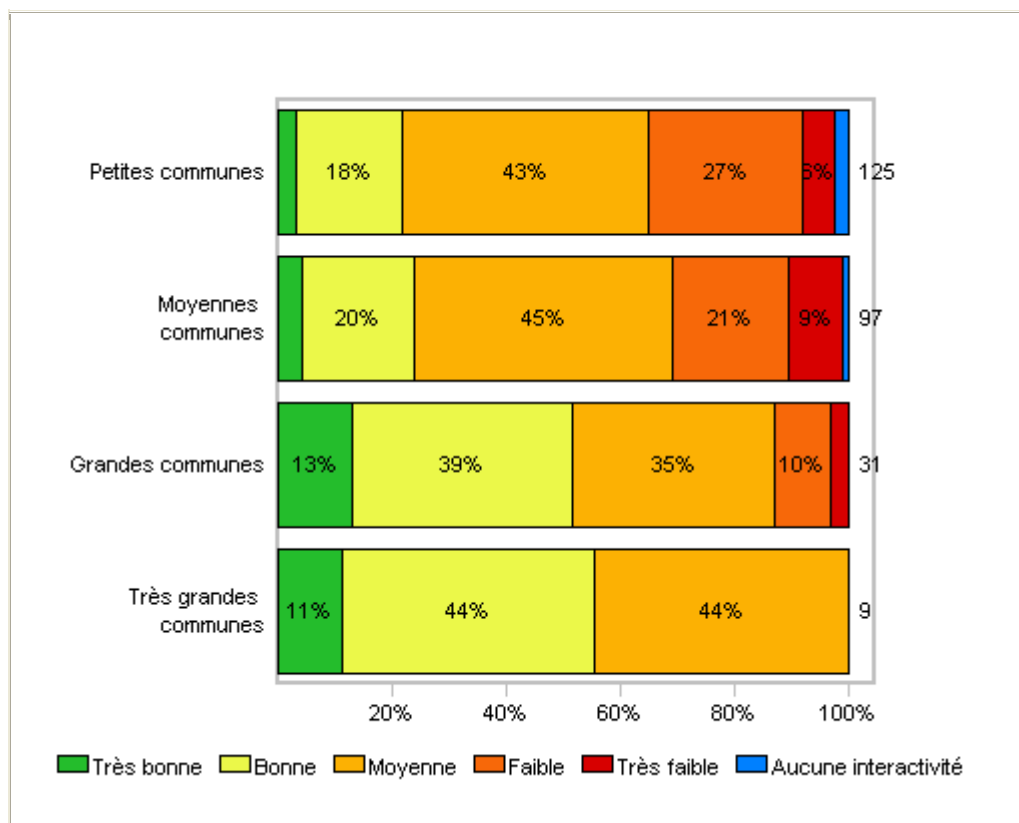


Répartition des communes en fonction du score d'interactivité des sites Web

16.3 Profil d'interactivité des sites Web communaux

16.3.1 Score d'interactivité en fonction de la taille de la commune

Le niveau d'interactivité des sites Web communaux, basé sur le score d'interactivité total, semble assez bien corrélé avec la taille des communes en termes de population.



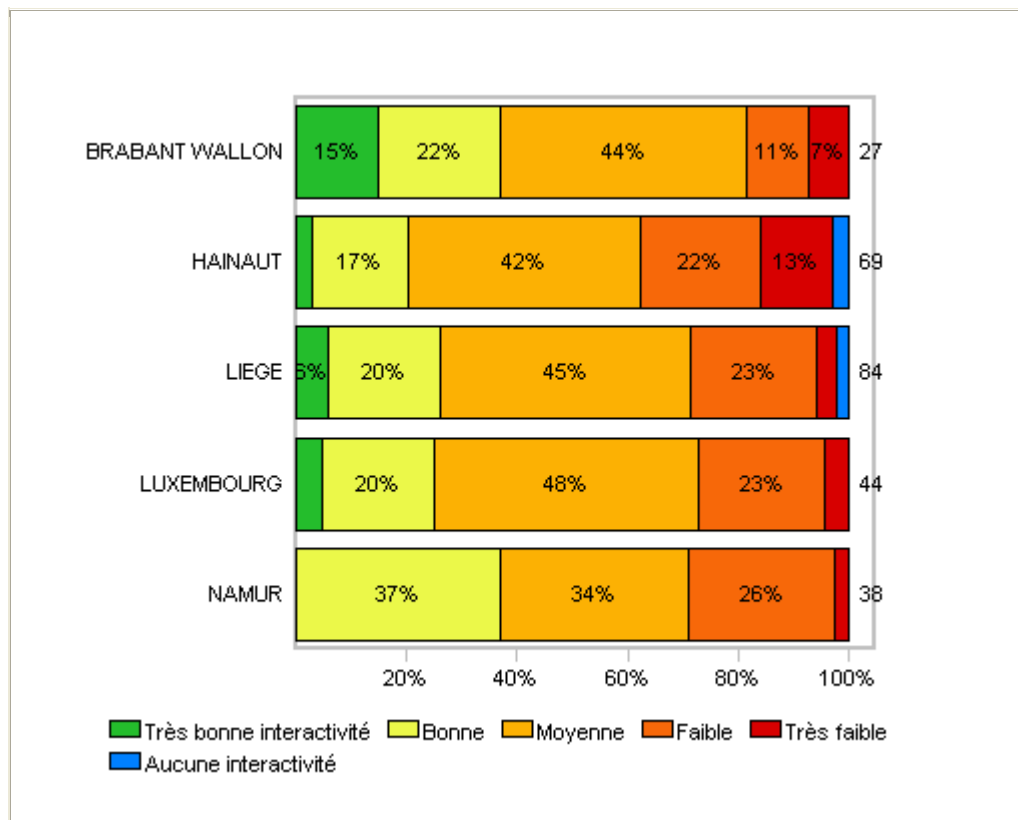
Taux de communes par score d'interactivité des sites Web en fonction de la taille de la commune

Aucun site des très grandes communes n'a une interactivité faible ou très faible. Les sites sans aucune interactivité ou à interactivité très faible se trouvent presque exclusivement dans de petites ou moyennes communes. C'est sans doute lié à leur moindre capacité à mobiliser du personnel pour une gestion optimale des e-services. Parmi les communes de moyenne taille, seule Boussu a une très faible interactivité, tandis que Braine-le-Comte, Fleurus et Grâce-Hollogne ont une faible interactivité. Parmi les petites communes, Aubel, Incourt, Neufchâteau et Sainte-Ode ont une très bonne interactivité. Tournai est la seule très grande commune ayant un site très bon au niveau de l'interactivité.

Le niveau d'interactivité des sites Web communaux ne semble pas lié au niveau de revenu moyen des habitants des communes.

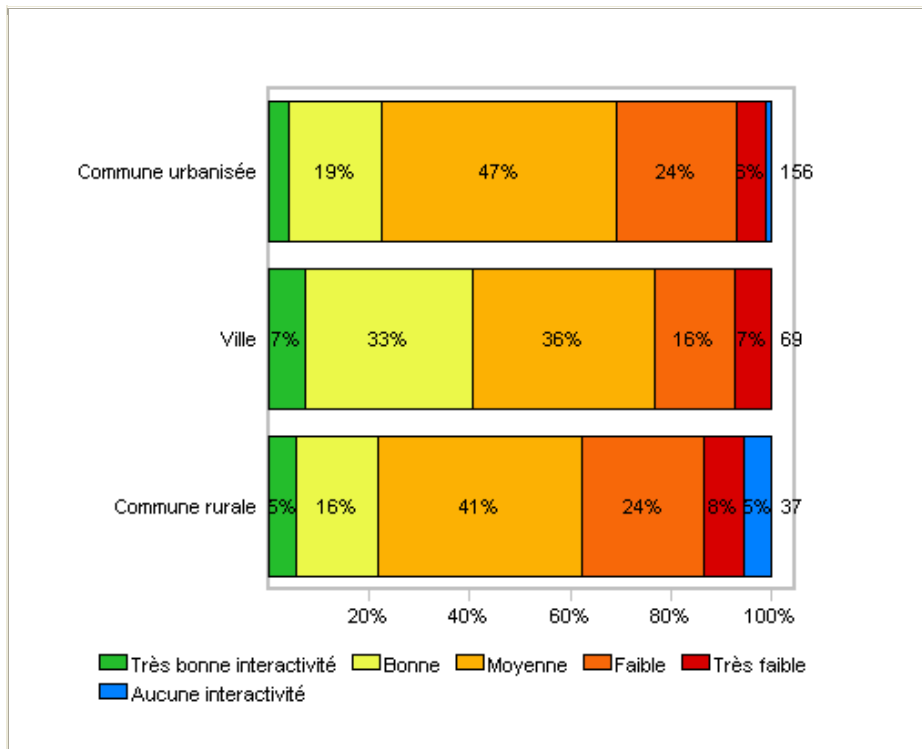
16.3.2 Score d'interactivité en fonction de la situation géographique

Quant à la répartition géographique, on remarque que la province du Brabant wallon est celle qui compte le plus de sites ayant une "très bonne interactivité". Le Brabant wallon et la province de Namur comptent le plus de sites entrant dans la catégorie "bonne interactivité". Le Hainaut compte davantage de sites ayant une 'très faible interactivité' que les autres provinces.



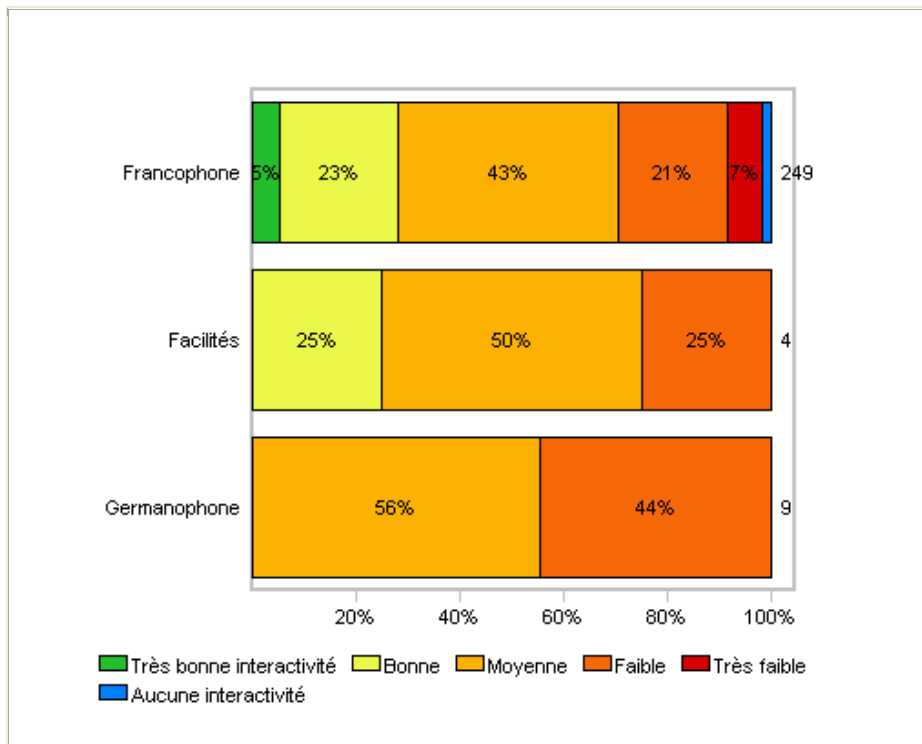
Taux de communes par score d'interactivité des sites Web en fonction de la province

Si l'on examine le milieu d'établissement des communes, la répartition montre une interactivité bonne et très bonne plus importante dans les villes. On peut se demander s'il ne s'agit pas là simplement de l'effet cascade de la taille des communes, un des principaux paramètres de détermination du milieu des communes.



Taux de communes par score d'interactivité des sites Web en fonction du milieu

Enfin, on remarque que les communes à facilités et surtout les communes germanophones ont des scores plus homogènes que les communes francophones. Aucun site Web de commune germanophone n'a de score d'interactivité au-dessus de la catégorie moyenne.



Taux de communes par score d'interactivité des sites Web en fonction de la langue

Les corrélations entre le score d'interactivité du site Web et la présence d'un Webmaster et de gestionnaire(s) informatique(s) dans la commune, ainsi que les liens avec les modes de création et de mise à jour des contenus sont développés dans la page traitant cette matière spécifiquement.

17. Formulaires en ligne

Certaines communes proposent des téléservices (formulaire téléchargeables ou interactifs, interactions par e-mail, etc.). L'évaluation des formulaires s'est faite au travers de l'analyse des sites et d'une enquête en ligne

Lors de l'analyse des sites Web communaux, l'AWT a constaté que 94% des sites Web actifs proposaient au moins un formulaire téléchargeable et/ou interactif, soit une forte progression depuis 2004 où ils n'étaient que 76%. Si l'on ne compte que les demandes concernant les services d'état civil et population, ce sont 81% des sites Web actifs (212 communes) qui proposent ces formulaires interactifs ou téléchargeables.

Outre les cinq communes qui n'avaient pas de site actif, les seules communes qui ne proposent ni document téléchargeable ni formulaire interactif, et ce peu importe la matière concernée, sont au nombre de 13 : Boussu, Comines, Ellezelles, Florenville, Hamois, Hensies, Herbeumont, Lobbes, Nandrin, Neupré, Pepinster, Silly et Welkenraedt.

Parmi les services en ligne proposés par les communes, on peut trouver :

- **des formulaires de demande téléchargeables** : statiques ou plus généralement au format PDF, ils peuvent être imprimés et ensuite renvoyés par courrier ou présentés aux guichets de la commune ;
- **des formulaires interactifs** : remplis et renvoyés en ligne, ils permettent de commencer ou de conduire entièrement une procédure administrative directement via Internet.

Ces formulaires donnent des facilités aux citoyens comme la commande des extraits d'actes ou de certificats ou encore la réservation de locaux, et ce sans devoir se déplacer à l'administration communale.

Parmi les matières pour lesquelles les communes proposent des commandes en ligne (via formulaires téléchargeables ou interactifs), on relève :

- **état civil/population** : 212 communes (81% des sites communaux wallons) ;
- **brochures communales** : 53 communes (58%) ;
- **environnement** : 56 communes (21%) ;
- **urbanisme** : 50 communes (19%) ;
- **travaux** : 35 communes (13%) ;
- **réservation d'infrastructures communales** : 23 communes (9%).

De manière exhaustive, cela donne le tableau suivant.

Formulaires	Uniquement des formulaires téléchargeables		Uniquement des formulaires interactifs		Formulaires téléchargeables et formulaires interactifs		Aucun formulaire	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Etat civil/population	6	2%	168	64%	38	15%	50	19%
Réservation d'infrastructures communales	11	4%	12	5%	0	0%	239	91%
Environnement	51	19%	4	1,5%	1	0,5%	206	79%
Urbanisme	42	16%	5	2%	3	1%	212	81%
Travaux	18	7%	12	5%	5	2%	227	86%
Brochures communales	118	45%	14	5%	21	8%	109	42%

Sites Web communaux proposant ou non des formulaires téléchargeables ou interactifs

On notera que la commande de documents en ligne en matière d'état civil/population, que ce soit via des formulaires interactifs ou des formulaires téléchargeables, n'est pas proposée sur 19% des sites communaux wallons.

Les communes qui ne proposent que des formulaires téléchargeables pour la commande de documents d'état civil/population sont : Amay, Blégny, Lontzen, Pecq, Quaregnon et Saint-Georges-sur-Meuse.

Les communes qui proposent à la fois des formulaires téléchargeables et des formulaires interactifs en matière d'état civil/population sont : Andenne, Anhée, Arlon, Aywaille, Baelen, Bassenge, Beauvechain, Beloeil, Bernissart, Bertogne, Beyne-Heusay, Bièvre, Burdinne, Chastre, Chaumont-Gistoux, Colfontaine, Court-Saint-Etienne, Dalhem, Eghezée, Enghien, Esneux, Estinnes, Faimés, Fexhe-le-Haut-Clocher, Hannut, Hélécinne, Incourt, Jodoigne, Juprelle, Lasne, Lincent, Raeren, Ramillies, Rendeux, Rochefort, Thimister-Clermont, Villers-le-Bouillet et Wanze.

Les 168 autres communes proposent donc exclusivement des formulaires interactifs en matière de commande de documents d'état civil/population.

17.1 Formulaires téléchargeables

80% des communes wallonnes proposent sur leur site des formulaires à télécharger à but divers et qui sont fonctionnels. En 2004, seulement 47% des communes signalaient dans l'enquête en ligne avoir publié des formulaires à télécharger. Toutefois, l'AWT, lors de son analyse des sites, n'a réussi à en télécharger que dans 18% des sites actifs.

10% des sites communaux wallons (26 sites) proposent de télécharger au moins trois demandes de documents d'état civil/population. 7% des communes proposent moins de trois formulaires de demande à télécharger en matière d'état civil/population. Au total, ce sont donc 17% des communes qui proposent sur leur site des formulaires à télécharger pour des demandes aux services état civil/population.

Formulaires téléchargeables	Nombre de communes	Taux de communes
Etat civil/population	44	17%
Réservation d'infrastructures communales	11	4%
Environnement	52	19,5%
Urbanisme	45	17%
Travaux	23	9%
Elections	27	10%

Nombre et taux de communes proposant des formulaires téléchargeables, par matière

Quelques communes permettent sur leur site de télécharger la réservation de leurs infrastructures (salles de sport ou de fête principalement). Quatre communes proposent au moins 3 formulaires concernant cette matière : Beauraing, Beauvechain, Blégnny et Ham-sur-Heure-Nalinnes. Sept autres communes en proposent moins de 3 : Berloz, Faimés, Genappe, Profondeville, Waimes, Wavre et Wellin.

Parmi les autres formulaires/documents téléchargeables concernant les différents services communaux, les communes proposent principalement des documents et demandes concernant les services de l'environnement, de l'urbanisme et des travaux. Enfin, certaines communes proposaient le téléchargement de documents en rapport avec les élections (formulaires pour les étrangers, procuration, etc.).

A noter que les sites d'Aiseau-Presles, Frameries, Herbeumont, Pont-à-Celles et Tellin ont produit des erreurs au téléchargement lors des tests.

Les autres documents téléchargeables les plus proposés par les communes sont les brochures et bulletins communaux (55% des sites Webs actifs) et les procès-verbaux des réunions du Conseil communal (33%).

17.2 Formulaires interactifs (e-services)

79% des communes wallonnes proposent des formulaires interactifs à but divers (résultat de l'analyse des sites). Si l'on regarde les résultats de l'enquête en ligne, on s'aperçoit que 70% des communes (183 communes) disent proposer des e-services. 16,5% des communes (43 communes) projettent la mise en oeuvre d'e-services sur leur site.

En 2004, 62% des communes affirmaient fournir des formulaires interactifs sur leur site, tandis que l'AWT en trouvait dans 73% des sites actifs. La divergence entre l'enquête en ligne et l'analyse des sites était donc plus grande à l'époque, mais reste réelle cette année encore.

Si l'on ne prend en compte que la commande en ligne de documents concernant les services d'état civil et population, 206 sites communaux wallons la proposent via des formulaires interactifs. Cela représente 79% des communes wallonnes.

77% des sites communaux wallons (202 sites) proposent au moins trois formulaires interactifs de demande de documents d'état civil/population, à compléter et renvoyer via Internet. 2% des communes en proposent moins de trois. Toutefois, au moment de l'analyse des sites fin 2006 et lors de l'ultime vérification à la mi-2007, 7 communes présentaient une erreur récurrente lorsqu'on essayait de compléter le formulaire interactif ou de leur renvoyer : Herstal, Lontzen, Marchin,

Plombières, Trois-Ponts, Vielsalm et Virton. Onhaye présente une erreur pour certains documents seulement.

On notera que parmi les plus grandes communes, seule Liège, contrairement à ce qu'elle indique sur le site, n'a pas de vraie commande en ligne de documents administratifs : en effet, on ne trouve sur le site que les instructions pour envoyer un courriel de demande de document.

Formulaires interactifs	Nombre de communes	Taux de communes
Etat civil/population	206	79%
Réservation d'infrastructures communales	12	5%
Environnement	5	2%
Urbanisme	8	3%
Travaux	17	6,5%
Brochures communales	36	13,5%

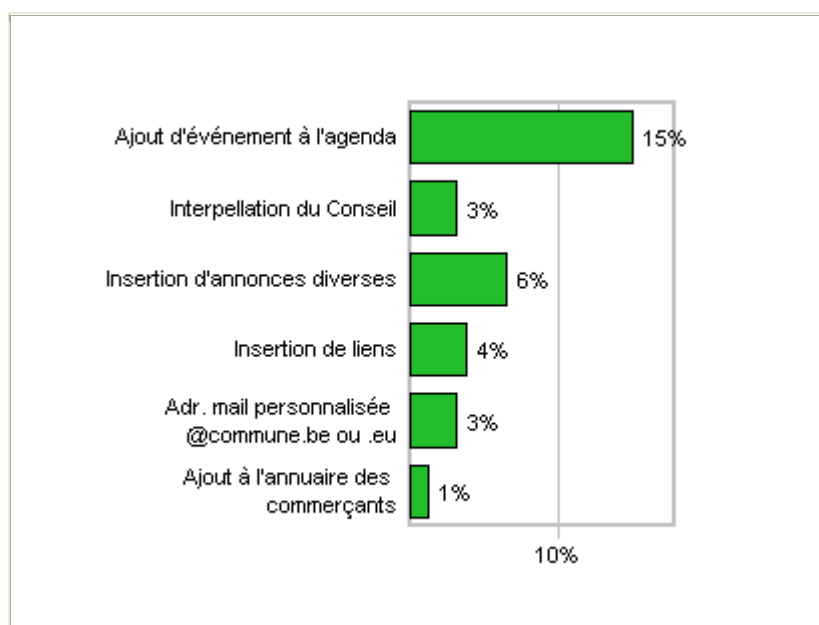
Nombre et taux de communes proposant des formulaires interactifs, par matière

Quelques communes permettent la réservation de leurs infrastructures par formulaires interactifs sur le site. Il s'agit des communes de Couvin et Rouvray, qui en proposent même plus de trois, et des communes d'Andenne, Floreffe, Incourt, Rixensart, Sainte-Ode, Sombrefe, Soumagne, Thuin, Viroinval et Walcourt.

Parmi les autres demandes interactives concernant les différents services communaux, les communes proposent principalement des documents et demandes concernant les services des travaux, de l'urbanisme et de l'environnement. De plus, 35 communes proposent la commande en ligne des publications communales. Les sites d'Herstal et de Pont-à-Celles ont présenté une erreur lors du test.

Enfin, 92 communes (35%) proposent des formulaires interactifs qui concernent d'autres matières.

Les principales possibilités offertes au citoyen grâce à l'interactivité sont les suivantes.



Taux de sites Web offrant des possibilités d'interactivité

Les communes qui permettent d'interpeller le Conseil communal via un formulaire complété sur Internet sont : Aywaille, Beauvechain, Héron, Incourt, Lincint, Marche-en-Famenne, Profondeville et Visé.

Certaines communes proposent au citoyen de créer une adresse mail personnalisée gratuite comprenant le nom de domaine de la commune. Il s'agit des communes d'Ath, Aubel, Manhay, Marche-en-Famenne, Martelange, Namur, Neufchâteau et Waterloo.

Il existe d'autres demandes interactives aux services communaux qui sont plus rarement proposées : demandes de sécurité et de prévention (par exemple surveillance de la maison pendant les vacances), demandes d'envoi de l'ensemble des taxes communales détaillées, demandes d'estimation des droits à la pension, formulaires d'inscriptions (stages d'été, etc.), demandes d'emploi, demandes de services ALE, questions ou demandes aux élus (rendez-vous, etc.), consultations/enquêtes publiques, réservations de livres à la bibliothèque, demandes de permis d'arme etc.

En-dehors de ces formulaires interactifs qui concernent les services communaux, il existe aussi toute une série de formulaire interactifs qui sont plus ou moins liés au site. Ainsi, des communes proposent par exemple les possibilités suivantes :

- s'inscrire au "livre d'or",
- donner son avis sur le site,
- s'inscrire à l'annuaire des citoyens,
- recommander une page du site à un ami,
- contacter l'administrateur du site,
- accéder au "shop" de la commune,
- envoyer une e-card,
- poser une question pour obtenir de l'aide,
- indiquer ses préférences pour les rubriques,
- répondre à un sondage,
- etc.

Certaines communes ont par ailleurs décidé de consacrer un "espace citoyens" interactif à part entière. C'est le cas d'Aubange, Houyet, Incourt, Juprelle, Onhaye, Rochefort, Sainte-Ode, Stoumont, Welkenraedt. Cet espace sur le site permet de :

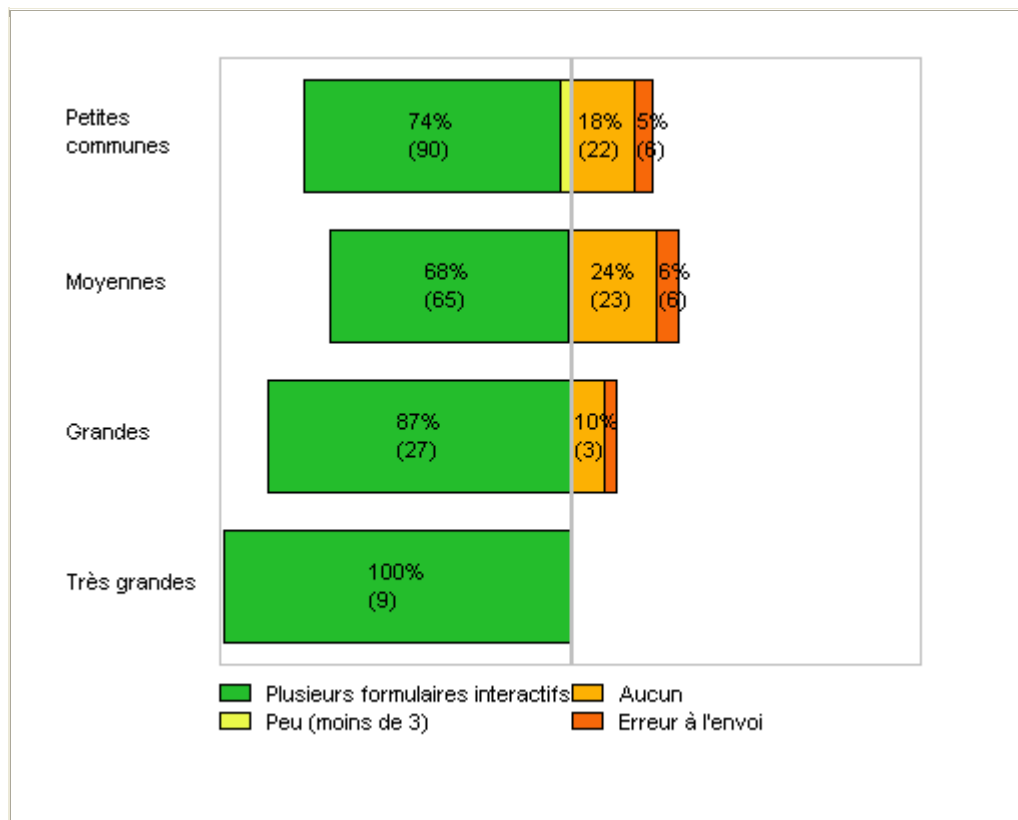
- commander ses documents administratifs,
- bénéficier d'un suivi de dossier "étape par étape",
- participer à la mise à jour de l'agenda communal,
- publier ses petites annonces (les ajouter, les supprimer et les modifier),
- participer aux différents salons de conversation proposés dans le forum,
- figurer dans le bottin de l'espace citoyen.

La plupart de ces espaces citoyens interactifs sont en cours de développement.

D'autres communes optent pour n'offrir qu'un de ces services interactifs, comme par exemple Jurbise qui propose un forum. Par ailleurs, on citera en exemple pour leur interactivité les sites de Mons et de Seneffe.

17.3 Présence de formulaires en ligne en fonction des caractéristiques de la commune

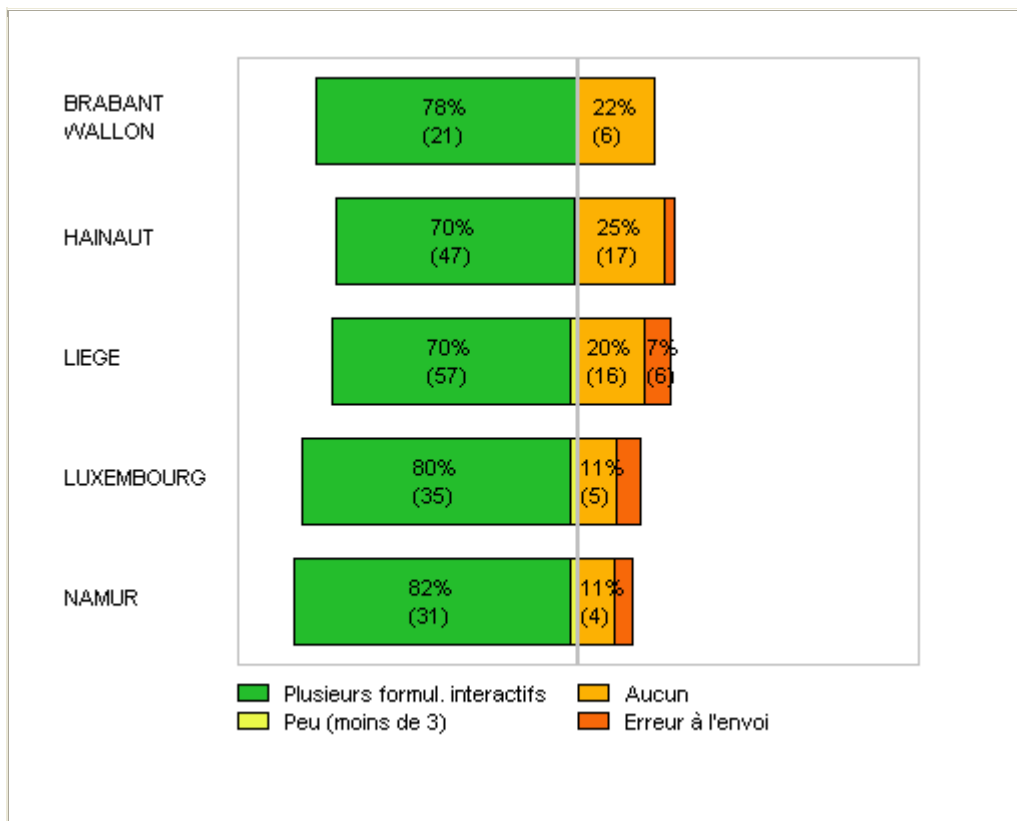
Lorsqu'on prend en compte la taille de la commune en termes de population, on remarque que les formulaires interactifs concernant les services état civil/population sont davantage proposés dans les grandes et surtout très grandes communes. Aucune des très grandes communes ne propose de formulaire téléchargeable pour les services état civil/population.



Taux de communes proposant des formulaires interactifs pour les services état civil/population en fonction de la taille

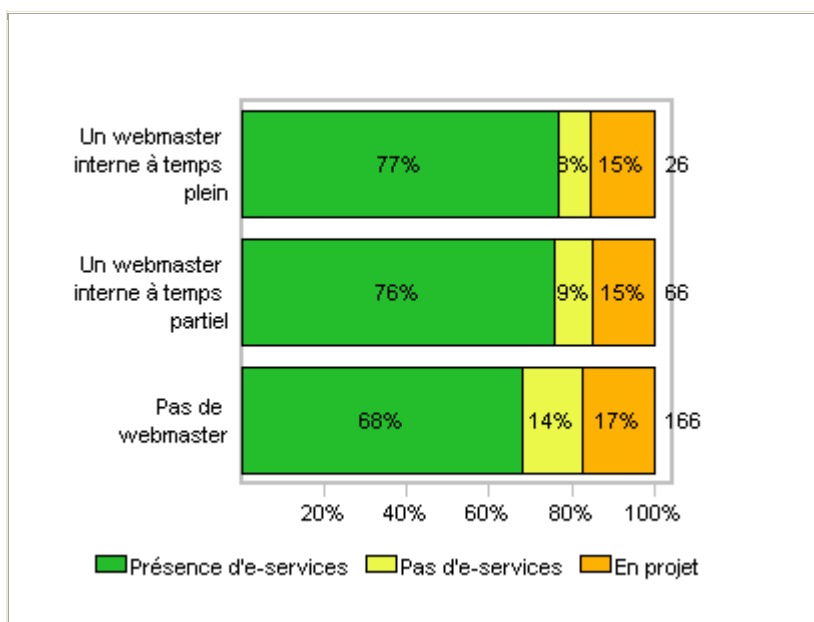
Lorsqu'on tient compte du revenu des habitants, il n'y a pas de corrélation entre le niveau de revenu et la présence de formulaires interactifs pour les services état civil/population.

La répartition par province laisse quant à elle apparaître les éléments suivants : les provinces de Namur et du Luxembourg, et dans une moindre mesure celle du Brabant wallon, proposent davantage de formulaires interactifs concernant les services état civil/population. Par ailleurs, la province du Brabant wallon propose bien davantage que les autres provinces des formulaires téléchargeables pour ces services communaux.



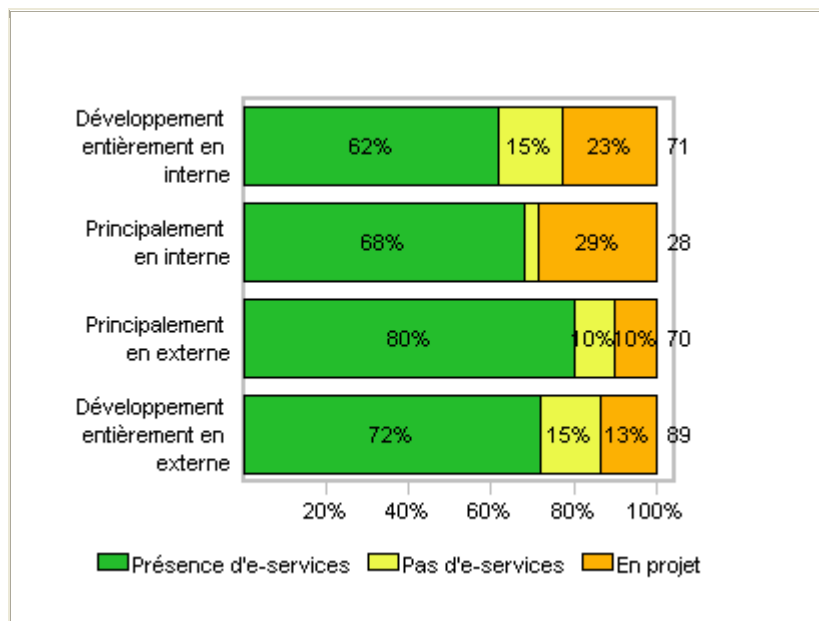
Taux de communes proposant des formulaires interactifs pour les services état civil/population en fonction de la province

Fort logiquement, la présence en interne d'un Webmaster, que ce soit à temps plein ou à temps partiel, a une influence sur la présence d'e-services sur le site communal.



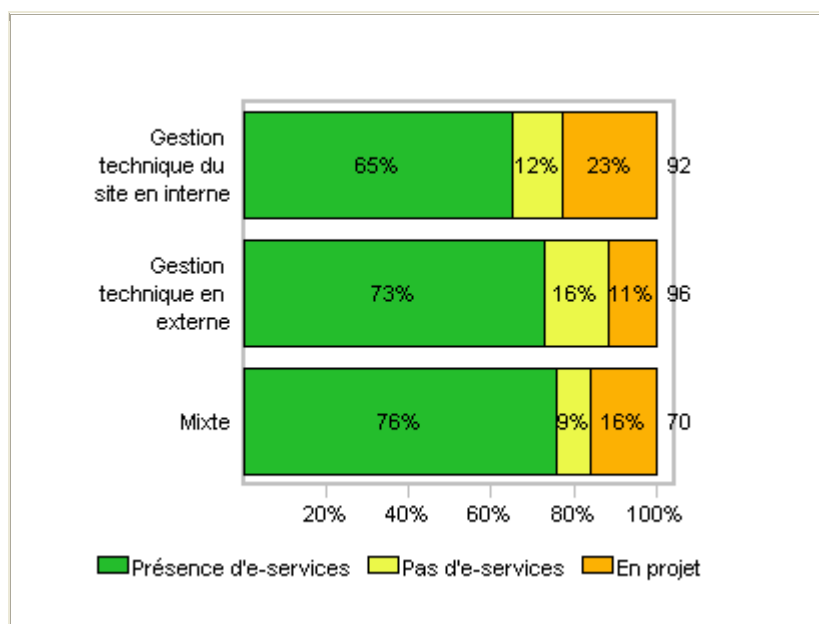
Taux de sites Web proposant des e-services en fonction de la présence d'un Webmaster en interne

Il apparaît que les sites développés principalement ou entièrement en externe présentent davantage de services en ligne.



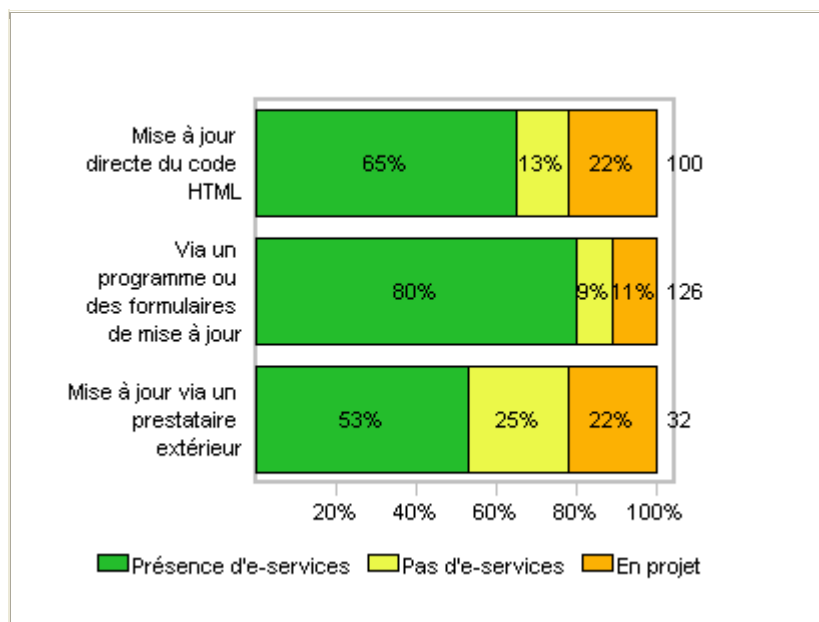
Taux de sites Web proposant des e-services en fonction du mode de développement du site

Par ailleurs, les sites gérés techniquement en externe offrent davantage de services en ligne que les sites gérés en interne. Mais ce sont les sites gérés de manière mixte qui en proposent le plus!



Taux de sites Web proposant des e-services en fonction du mode de gestion technique du site

Enfin, on notera que ce sont les sites qui sont mis à jour en interne, et particulièrement ceux dont la mise à jour se fait via un programme, qui présentent le plus de services en ligne.



Taux de sites Web proposant des e-services en fonction du mode de mise à jour du site

18. Traitement de la commande en ligne de documents administratifs

L'AWT a analysé la stratégie de réception et de traitement d'une commande en ligne d'un document, formules de paiement proposées et intégration des données dans le système informatique de la commune

Le test de l'envoi d'un formulaire interactif du service d'état civil/population a été effectué dans le cadre de l'analyse des sites Web communaux. Dans l'enquête en ligne, les responsables communaux ont été également interrogés sur les stratégies adoptées dans les communes pour le traitement de ces demandes et sur les possibilités d'intégration des données issues de ces demandes avec les données de l'administration.

La moitié des communes wallonnes proposent le paiement par virement, 6 communes proposent le paiement en ligne sur leur site Internet, mais encore 28% des communes obligent le citoyen à se déplacer au guichet, et pour la moitié de ces dernières, seul le paiement en espèces y serait possible !

18.1 Réception et traitement des e-services administratifs

Seulement 34% des communes proposant des formulaires interactifs donnent en détail sur leur site les instructions concernant ces formulaires (comment les remplir), les conditions d'obtention du document désiré, son prix et les délais dans lesquels ils peuvent être obtenus. Deux tiers des communes proposant ce type de formulaires détaillent cependant la procédure de traitement de la demande. Une nette progression depuis la dernière enquête : en 2004, 37% seulement des sites Web communaux proposant les télé-services les décrivaient clairement.

En ce qui concerne les informations relatives à la réception et le traitement des demandes, 47% des communes fournissent via le site Web un accusé de réception et indiquent le délai de délivrance du document. Ceci dit, la plupart des autres communes proposant les e-services envoient un mail reprenant les informations sur le document demandé, le mode de paiement et la date à laquelle il sera disponible.

Les différentes stratégies de réception et de traitement des demandes électroniques (via mail ou e-services) sont les suivantes.

Stratégies de réception et de traitement des demandes électroniques	Taux de communes
Réception directe par les services concernés	45%
Dispatching centralisé de toutes les demandes par un employé spécifique ou un service spécifique	31%
Dispatching centralisé de toutes les demandes au niveau du secrétariat communal	19%
Dispatching centralisé de toutes les demandes par le service informatique ou le Webmaster	5%

Stratégies de réception et de traitement des demandes électroniques

On voit donc que dans la majorité des communes, les demandes en ligne et mails transitent chez plusieurs personnes. Que ce soit une volonté de contrôle des demandes ou d'efficacité, ce choix révèle une certaine lourdeur et limite la rapidité de traitement attendue intrinsèquement par une demande électronique.

18.2 Formules de paiement des e-services administratifs

L'AWT a également analysé les formules de paiement possibles pour les e-services commandés par le citoyen via les sites Web communaux. Cette analyse s'est donc focalisée sur les documents d'état civil/population dont certains sont payants. D'une part, les possibilités de paiement ont été testées lors de l'analyse des sites Web par les experts de l'AWT et, d'autre part, ces informations ont été croisées avec les réponses données par les communes à la même question lors de l'enquête en ligne.

Trois grandes stratégies ont été observées :

- **par virement : 63% des communes proposant ces documents en ligne offrent la possibilité de payer par virement (en 2004, elles n'étaient que 55%). Cela représente la moitié des communes wallonnes.** Encore faut-il que le citoyen trouve facilement le numéro de compte de la commune et le montant exact à payer pour le document, ce qui n'est pas toujours le cas ;
- **au guichet :**
 - un tiers des communes wallonnes offrent le choix de venir payer le document commandé en ligne au guichet, par Bancontact, lorsque le citoyen vient chercher le document. Cela représente environ 43% des communes proposant la commande de documents administratifs en ligne ;
 - 61% des communes wallonnes offrent la possibilité de payer le document commandé en ligne au guichet, en liquide. Cela représente encore 77% des communes proposant la commande de ces documents en ligne. Un chiffre en légère diminution depuis 2004 ;
- **en ligne :** très peu de communes proposent un paiement immédiat en ligne (via Internet) : Arlon, Dinant, Ecaussinnes, Florennes, Ottignies-Louvain-la Neuve et Theux. Cela représente environ 3% des communes proposant la commande de documents administratifs en ligne. Neupré a déclaré également le proposer dans l'enquête en ligne, mais l'AWT n'a pu en trouver la trace à l'analyse du site communal. Seules Ecaussinnes et Florennes le proposaient déjà en 2004. Andenne, Manage et La Hulpe proposaient aussi le paiement en ligne en 2004, mais elles semblent ne plus le faire. La Hulpe ne permet même plus la commande en ligne de documents administratifs.

La plupart des communes qui proposent le paiement en ligne le font via un accès à Certipost. Seule Ottignies-Louvain-la-Neuve redirige vers la plateforme Ogone. Ceci est un exemple à suivre pour toutes les communes. En effet, le recours à ce type de plateforme de services de paiement sécurisé permet l'intégration de systèmes tels que Paypal, Visa, MasterCard, PC Banking, etc. C'est-à-dire un éventail idéal de solutions pour le citoyen. En effet, aucun site Web visité ne fournit cette possibilité directement lors de la commande via le formulaire interactif (beaucoup de sites indiquent un numéro de compte sur lequel verser la somme).

De manière plus anecdotique, on relève également les éléments suivants :

- une commune dit envoyer les modalités de paiement en même temps que le document, par courrier : Juprelle ;
- 9 communes disent n'envoyer que les documents gratuits : Bertogne, Farciennes, Libramont-Chevigny, Manage, Montigny-le-Tilleul, Onhaye, Sprimont, Saint-Léger et Vaux-sur-Sûre ;
- une commune indique que seuls les frais de port sont à charge du citoyen : Sambreville ;
- Chapelle-lez-Herlaimont indique encore que le document demandé sera envoyé après réception d'une enveloppe timbrée et des timbres fiscaux nécessaires ;

- une commune indique qu'il faut veiller à prendre contact avec son responsable afin de s'assurer que le document est prêt à être délivré au guichet : Mouscron ;
- une commune dit sur son site qu'elle téléphone lorsque le document est prêt : Lasne.

L'AWT a également constaté que certaines communes ne proposent qu'une seule manière de payer la commande en ligne de documents administratifs :

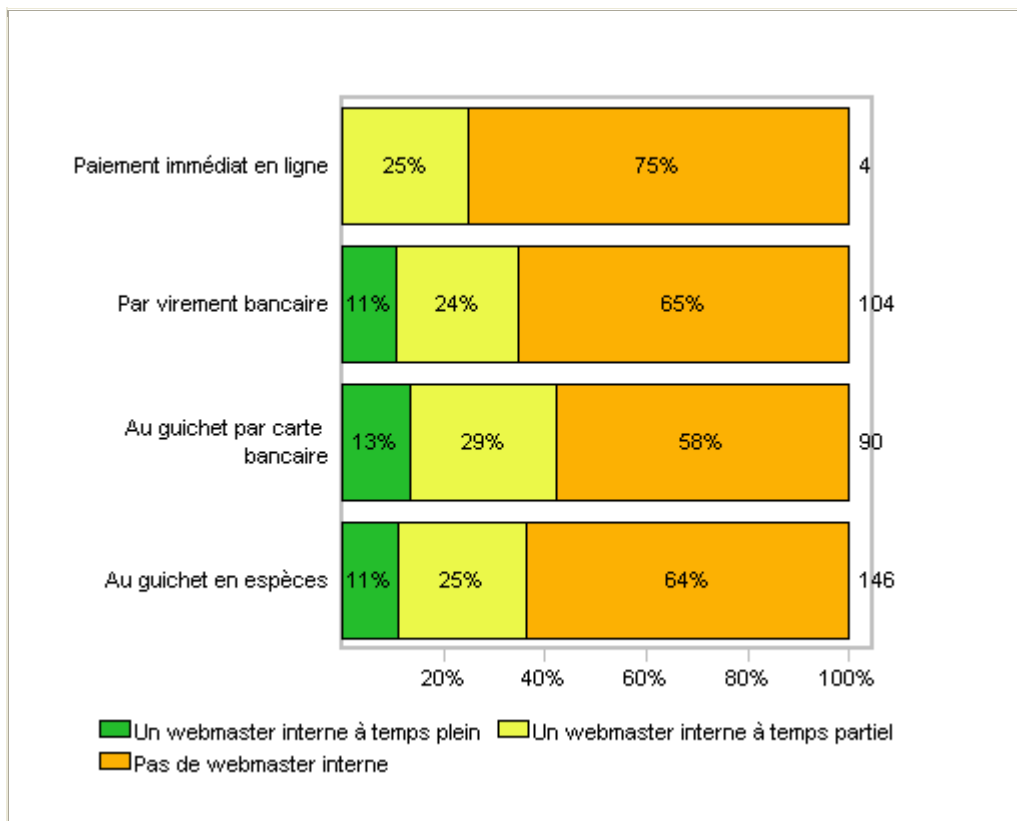
- **28% des communes ne proposent que le paiement au guichet de l'administration. Il faut en outre se déplacer pour aller chercher le document qui n'est pas envoyé.** Elles étaient 51% en 2004. Une bonne progression donc. La moitié d'entre elles, soit 15% des communes, n'offrent que la possibilité de payer en espèces au guichet (et donc pas par Bancontact) ;
- **13% proposent uniquement le virement bancaire.** Elles n'envoient le document que quand elles ont reçu le versement sur le compte indiqué. Là encore, il y a une progression puisqu'elles étaient 18% en 2004 et, dans ce cas, le citoyen ne doit pas se déplacer durant toute la procédure ;
- **3 communes déclarent proposer le règlement uniquement par paiement immédiat en ligne :** Arlon, Ecaussinnes et Ottignies-Louvain-la-Neuve. Il n'y en avait aucune en 2004 à proposer ce seul type de règlement qui est évidemment le plus rapide. Le citoyen ne se déplace pas et, de plus, le règlement étant rapidement enregistré, le traitement de la demande est nettement accéléré.

Proposer uniquement le paiement en ligne comme seule manière de payer la commande en ligne de documents, n'est-ce pas freiner ou handicaper certains citoyens qui ne font pas confiance aux paiements électroniques? On recommandera dès lors aux communes de toujours proposer au moins 2 possibilités de paiement (par exemple : en ligne et par virement).

Le label "Communes à bras ouverts" a été octroyé à 131 communes wallonnes qui doivent observer quatre critères, dont l'un est la possibilité de paiement électronique (Bancontact) aux guichets de l'administration communale. Parmi les communes déclarant ne proposer le paiement des documents commandés qu'en liquide au guichet, on relève : Assesse, Bernissart, Fosses-la-Ville, Genappe, Héron, Houffalize, Houyet, Manhay, Perwez, Quaregnon, Sainte-Ode, Soignies et Tellin. Ces 12 communes ont pourtant obtenu le label. S'agit-il d'une erreur de réponse de leur part?

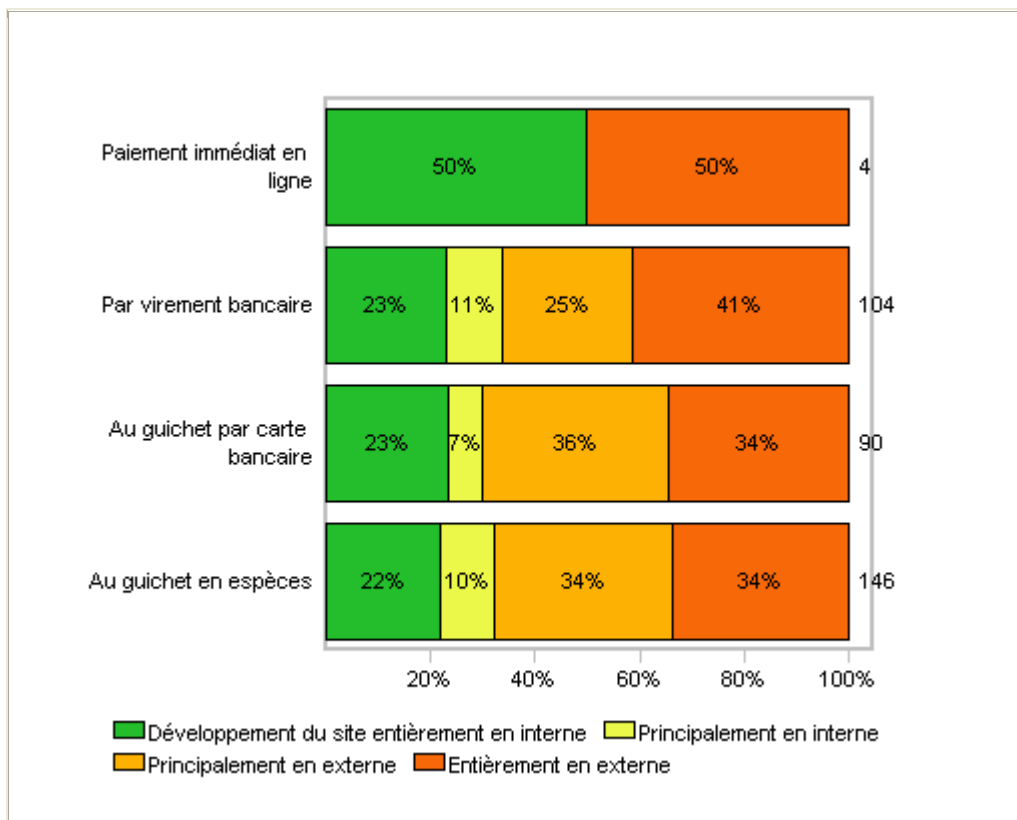
Toutefois, les communes ayant obtenu le label "Communes à bras ouverts" reçoivent en général un meilleur score d'interactivité. 57% de ces communes donnent ainsi la possibilité de payer les documents administratifs en ligne par virement, tandis que celles n'ayant pas le label ne sont que 42% à l'offrir. De plus, 49% des communes ayant le label permettent le paiement de ces documents aux guichets par Bancontact, tandis que celles n'ayant pas le label ne sont que 18% à le proposer!

Si l'on examine le mode de paiement proposé pour les services en ligne en fonction de la présence d'un Webmaster en interne, on remarque qu'aucune des communes proposant le paiement en ligne ne dispose d'un Webmaster interne à temps plein.



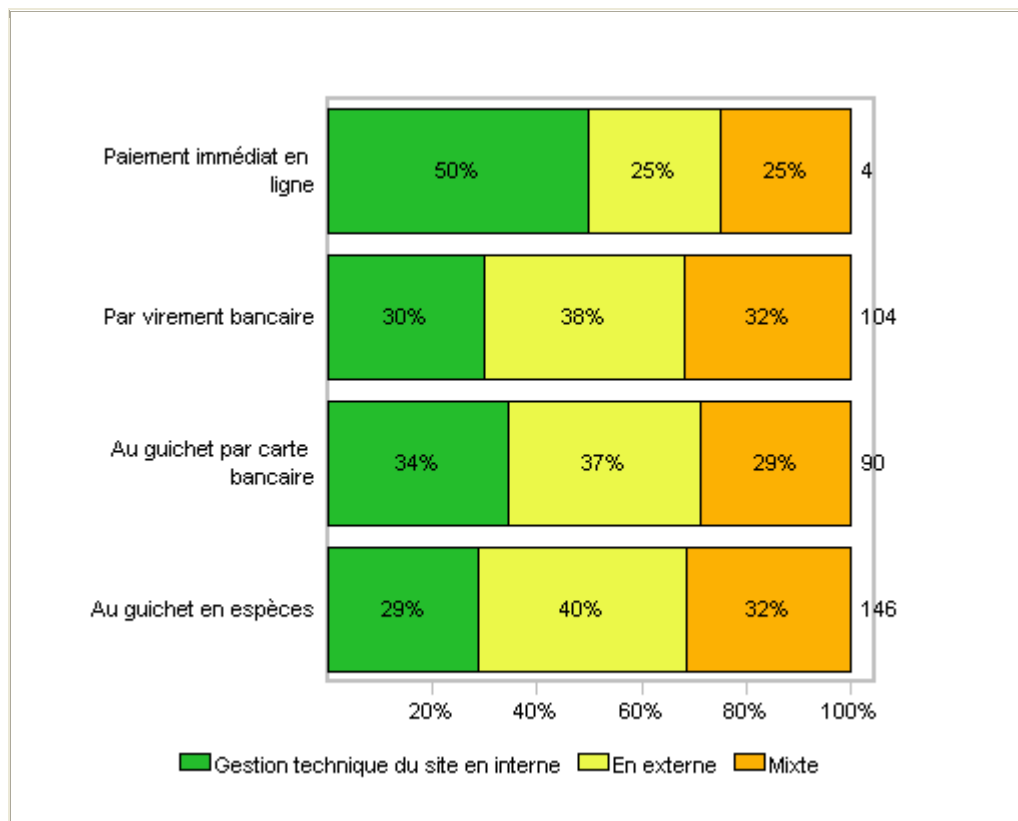
Mode de paiement des e-services administratifs en fonction de la présence d'un Webmaster en interne

Il ne semble pas y avoir de corrélation entre le mode de paiement proposé pour les e-services et le mode de développement du site.



Mode de paiement des e-services administratifs en fonction du mode de développement du site Web communal

Il en est de même pour une éventuelle corrélation avec le mode de gestion technique du site.



Mode de paiement des e-services administratifs en fonction du mode de gestion technique du site Web communal

18.3 Contrôle des services en ligne

Selon l'enquête en ligne, on observe que :

- **3% des communes proposant des téléservices signalent qu'il est possible, pour le citoyen, de contrôler via Internet l'état d'avancement de la procédure qu'il a lancée en ligne et ce, à chaque étape.** Il s'agit des communes de Chaudfontaine, Colfontaine, Dinant, Esneux, Le Roeulx (avec un code), Rendeux, Theux et Villers-le-Bouillet. Ces communes utilisent un système de login et mot de passe pour que le citoyen puisse rapidement voir où en est sa demande. En 2004, on ne comptait qu'1% de communes qui le proposaient ;
- **5% de ces communes affirment que le contrôle est possible, mais que le citoyen peut seulement savoir si la procédure est terminée.** Il s'agit des communes d'Aywaille, Flémalle, Frasnes-lez-Anvaing, Houyet, Messancy, Neupré, Remicourt, Thuin, Wanze, Waremme et Wasseiges ;
- **16% de ces communes disent que ce contrôle fait partie de leurs projets ;**
- **76% des communes proposant des services administratifs en ligne ne permettent pas au citoyen de contrôler en ligne l'état d'avancement de sa demande.**

Lors de l'analyse des sites, l'AWT a constaté que la plupart des sites testés pour leurs e-services administratifs renvoyaient rapidement un e-mail d'accusé de réception reprenant les détails de la demande, les conditions financières et le délai de sa délivrance. On peut donc dire qu'il y a certainement plus de 5% des communes proposant des e-services qui permettent au citoyen de savoir quand sa

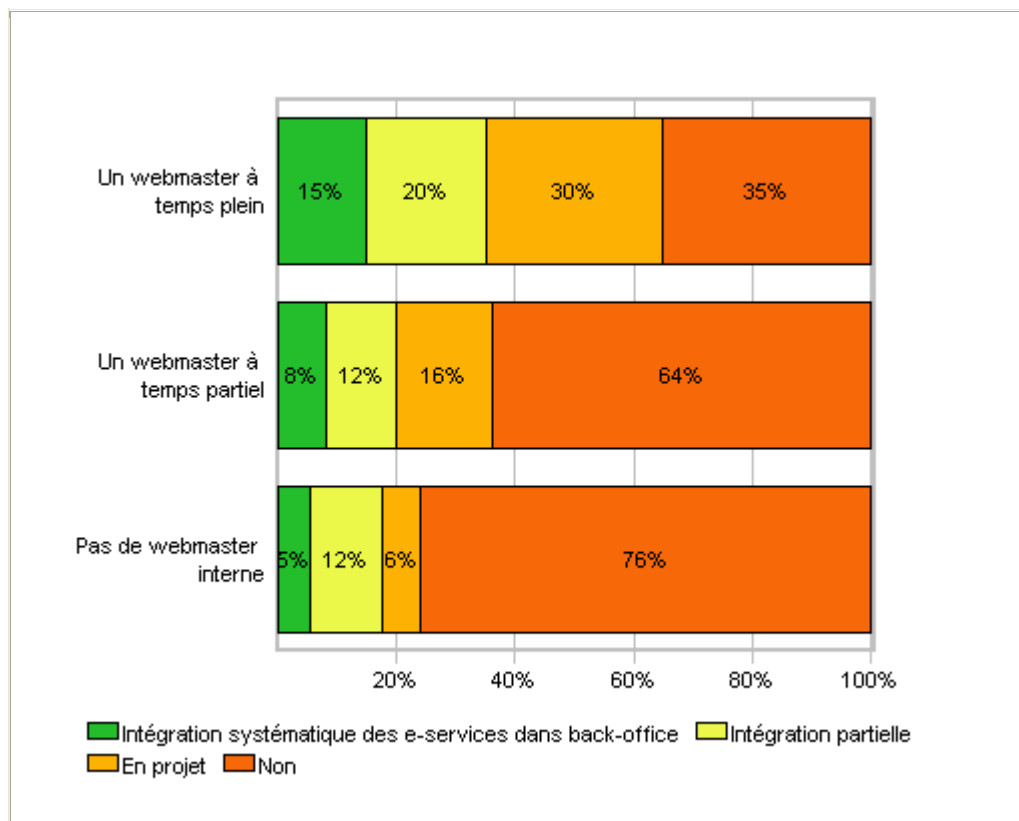
demande a été traitée, pas forcément en ligne sur le site Web communal, mais via le mail.

18.4 Intégration des données au système informatique

Au sein des administrations communales wallonnes, les données reçues électroniquement via les e-services sont peu souvent intégrées directement à la gestion d'un dossier et à la comptabilité sans réencodage. Ainsi, pour les communes fournissant des e-services :

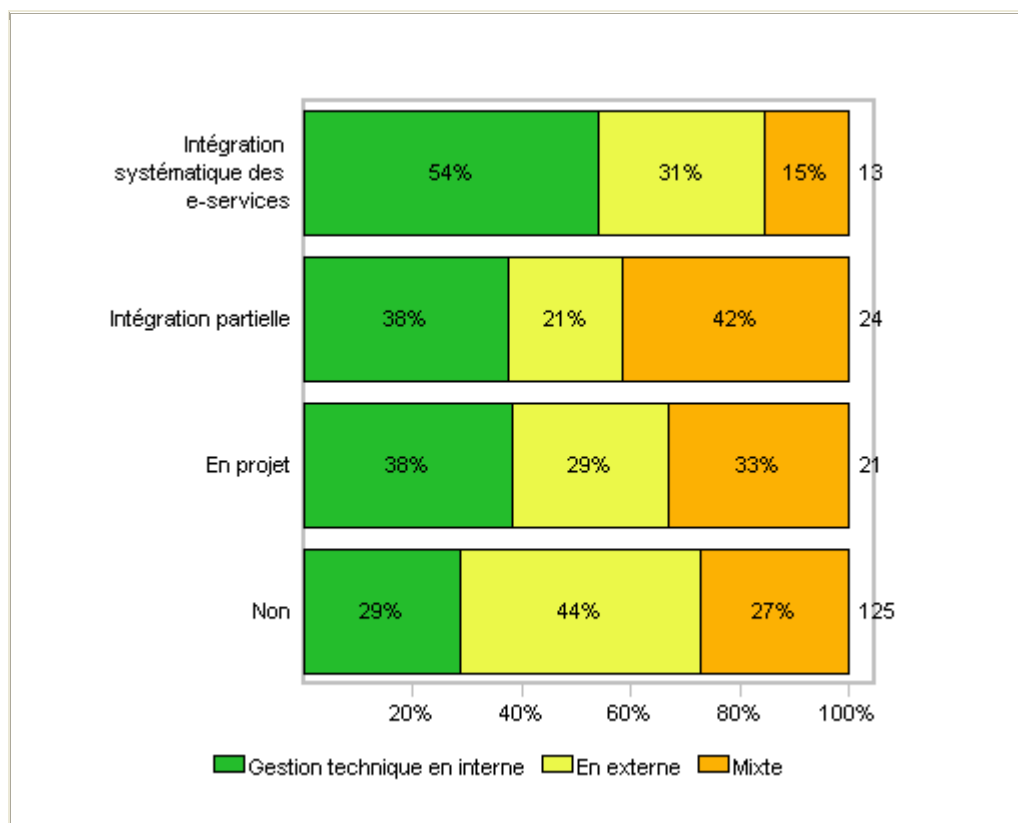
- **7% disent intégrer systématiquement les données issues des e-services dans leur gestion** : Brugelette, Dinant, Estinnes, Flémalle, Frasnes-lez-Buissenal, Houffalize, Ittre, Jodoigne, Momignies, Rendeux, Saint-Vith, Seneffe et Villers-le-Bouillet ;
- **13% disent les intégrer partiellement seulement sans réencodage** : Andenne, Beauraing, Bertrix, Brunehaut, Charleroi, Eghezée, Fontaine-l'Évêque, Gembloux, Hannut, Houyet, Libramont-Chevigny, Messancy, Mons, Morlanwelz, Nassogne, Ohey, Paliseul, Saint-Nicolas, Theux, Thuin, Viroinval, Walcourt, Walhain et Waremme ;
- **12% disent avoir le projet de le faire bientôt** : Ans, Awans, Bassenge, Berloz, Bernissart, Colfontaine, Courcelles, Floreffe, Genappe, Gesves, Grâce-Hollogne, Hastière, Juprelle, Lincent, Manhay, Marche-en-Famenne, Namur, Neufchâteau, Sombreffe, Verviers et Wavre ;
- **68%, soit plus des 2/3, disent ne pas intégrer les e-services dans leurs process et réencoder l'ensemble systématiquement.**

Il apparaît clairement qu'il y a une corrélation positive entre la présence en interne d'un Webmaster et l'intégration des e-services de manière automatique dans le procédé administratif communal.



Taux de communes proposant des e-services administratifs intégrés à la gestion communale sans réencodage, en fonction de la présence d'un Webmaster interne

Enfin, on notera également que la plupart des communes qui intègrent systématiquement des e-services dans leur process gèrent techniquement leur site en interne.



Taux de communes proposant des e-services administratifs intégrés à la gestion communale sans réencodage, en fonction du mode de gestion technique du site

En conclusion, tout indique que le processus de mise en ligne des services communaux est engagé dans un certain nombre de communes, mais il semble aussi évident qu'un effort considérable reste à produire pour standardiser et intégrer ces services de façon efficiente. C'était déjà une observation formulée en 2004.

19. Identification du citoyen et carte d'identité électronique

Si la carte d'identité électronique est une réalité pour le citoyen, celui-ci n'en perçoit pas toute l'utilité, faute de nouvelles fonctionnalités. Huit communes proposent au citoyen de s'identifier sur leur site via l'e-ID

Le test de l'envoi d'un formulaire interactif du service d'état civil/population, effectué dans le cadre de l'analyse des sites Web communaux, a permis de tester la procédure d'identification du citoyen. Dans l'enquête en ligne, les responsables communaux ont été également interrogés notamment sur les applications utilisant la carte d'identité électronique.

19.1 Procédures d'identification du citoyen pour les applications administratives en ligne

L'enquête a mis en évidence 3 procédures d'identification en ligne du citoyen sur un site communal wallon :

- **par formulaire.** Hormis 14 communes, les communes proposant des e-services interactifs demandent au citoyen souhaitant commander un document d'état civil/population de s'identifier en remplissant un formulaire d'identification complet, reprenant : nom et prénom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance (éventuellement lieu de naissance), numéro de registre national ou de carte d'identité, motif/destination du document demandé. Certaines de ces communes demandent également l'adresse e-mail ;
- **par login et mot de passe.** 12 communes exigent du citoyen qu'il s'identifie par login et mot de passe, obtenus après une première demande sur le site au cours de laquelle le citoyen a rempli un formulaire ad hoc : Anhée, Chaudfontaine, Comblain-au-Pont, Dinant, Florennes, Namur, Onhaye, Rochefort, Sainte-Ode, Seneffe, Soignies et Stoumont. En sus, Walcourt laisse le choix entre l'identification par login/mot de passe ou par formulaire à compléter ;
- **par carte d'identité électronique.** Sur le site officiel fédéral traitant de la carte d'identité électronique, quelques communes wallonnes déclarent proposer des informations et applications aux citoyens dans le cadre de l'e-ID : Chaudfontaine, Lasne, Ottignies-Louvain-la-Neuve et Seraing. Dans la réalité, l'analyse de l'AWT fin 2006 n'a pu identifier que 2 communes proposant cette fonctionnalité pour les citoyens disposant d'un lecteur adapté (afin de commander en ligne des documents d'état civil/population) : Arlon et Ottignies-Louvain-la-Neuve. A la mi-2007, quelques nouvelles communes se sont ajoutées à la liste, portant le total à 8 : Chaudfontaine, Ecaussinnes, La Bruyère, Lasnes, Marche-en-Famenne et Seneffe. Sambreville le promettait également en 2006, mais il semble que cela ait été reporté. Enfin, Florennes indique le proposer en 2007, mais le site est entretemps devenu indisponible.

Seules Arlon et Ecaussinnes ne proposent ni formulaire d'identification, ni login/mot de passe donnés sur le site communal. En fait, ces communes Arlon et Ecaussinnes offrent deux possibilités : s'identifier via sa carte d'identité électronique ou via login/mot de passe obtenus sur MyCertipost.be. Etant donné que tous les citoyens n'ont pas encore de carte d'identité électronique et/ou lecteur adéquat, et que tous n'ont pas encore une confiance totale dans son usage, on recommandera de toujours proposer un autre moyen d'identification en plus, par exemple par login/mot de passe.

Enfin, de manière assez étonnante, on relève également que :

- quelques communes ne demandent, dans le formulaire d'identification du citoyen, ni numéro de carte d'identité, ni numéro de registre national, laissant ainsi la possibilité à une tierce personne de fournir les données d'une autre personne. C'est le mode d'identification le moins sécurisé. Il s'agit des communes de Gerpennes, Gouvy, Habay, Houffalize, Lierneux, Momignies, Mont-St-Guibert et Nassogne ;
- d'autres indiquent qu'il faut obligatoirement être citoyen de la commune pour commander un document de la commune (par exemple Anhée). Or, c'est justement pour ceux qui sont plus éloignés qu'il est intéressant de pouvoir commander en ligne. Nombreux sont ceux, par exemple, qui ont besoin un jour d'une copie de leur extrait de naissance, alors qu'ils ne résident pas ou plus dans cette commune ;
- le formulaire une fois complété, plusieurs communes signalent au citoyen que c'est en fait une courrier électronique qui est envoyé. Ces communes indiquent ainsi que *"le formulaire est envoyé par courrier électronique, permettant au destinataire de connaître votre adresse de courrier électronique, et il sera envoyé sans chiffrement"*. C'est le cas des communes d'Ellezelles, Herve, Huy, Perwez, Virton, Waremme et Wasseiges. Le mail apparaît à l'écran avec une transcription, en clair mais peu lisible, des renseignements donnés. De plus, l'échange n'est pas sécurisé, et cela impose au citoyen d'avoir une adresse mail et un navigateur. C'est une technique très archaïque de traitement des formulaires.

La plupart des communes imposent des champs à remplir obligatoirement dans le formulaire interactif de commande de document. Il en reste cependant qui n'envoient pas de message d'erreur ou de formulaire incomplet si les champs essentiels ne sont pas remplis.

L'AWT a effectué un test en remplissant, avec des caractères et chiffres aléatoires, tous les champs obligatoires du formulaire de commande d'un extrait d'état-civil/population (en ce compris pour les numéros de registre national et de carte d'identité) pour les communes wallonnes qui le proposaient. Cette commande en ligne a pu être effectuée dans 62% des communes wallonnes proposant des e-services!

Heureusement, la plupart ont réagi ensuite, mais par mail, en signalant que les données, notamment le numéro de registre national ou de carte d'identité, leur semblaient erronées. On recommandera cependant aux communes de procéder à cette vérification en ligne, sur le site, dès l'envoi du formulaire rempli par le citoyen. Certaines communes ont choisi un module qui détecte les incohérences dans le formulaire rempli, les faux numéros de registre national ou de carte d'identité, et refuse l'envoi de la demande à l'administration communale. Parmi celles-ci, on citera, en exemple sur cet aspect, les sites de Flémalle, Faimés, Fexhe-le-Haut-Clocher et la Bruyère.

Enfin, on notera qu'outre les communes offrant la possibilité de s'identifier par e-ID, très peu de communes sécurisent la commande en ligne en cryptant les informations saisies (redirection vers un module avec page https, cryptage SSL). Parmi celles-ci, on citera en exemple Brunehaut, Frasnes-lez-Anvaing, Leuze-en-Hainaut, Péruwelz et Tournai.

19.2 Applications tirant profit de l'e-ID

Dans l'enquête en ligne, les communes déclarent, fin 2006, qu'un peu moins d'un tiers des citoyens wallons disposent d'une carte d'identité électronique. Le top 5 des communes ayant le plus grand pourcentage de citoyens possédant une carte d'identité électronique est : Trois-Ponts (100% des citoyens), Musson (90%), Les Bons Villers (85%), Brugelette et Gerpennes (75%).

Les communes ont renseigné que 65% du personnel administratif wallon en moyenne disposent d'une e-ID. Par contre, 39 communes affirment que tout leur personnel administratif en possède une.

Elles disent enfin que 37% du personnel administratif communal wallon disposent déjà de l'e-ID pour s'identifier dans des applications administratives. Elles sont 36 communes à déclarer qu'aucun membre de leur personnel administratif ne s'identifie avec son e-ID.

Les citoyens savent pour la plupart que la carte d'identité électronique permet l'identification et l'authentification sur Internet, soit le stockage des données personnelles et la signature électronique moyennant la possession d'un lecteur ad hoc. Ils sont moins nombreux à savoir que l'e-ID permet aussi de commander en ligne, par exemple des documents communaux, et de remplir sa déclaration fiscale. D'autres applications commencent à pointer sur le marché.

Il est du ressort des pouvoirs publics, et donc des communes, de populariser les services on-line administratifs et l'usage de la carte d'identité électronique. D'autant que, selon le sondage Ipsos/Microsoft réalisé en mars 2006, un tiers des belges auraient encore peur que la carte d'identité électronique ne représente une atteinte à la vie privée.

Selon l'enquête en ligne, on observe que parmi les communes wallonnes :

- **10% (27 communes) disent qu'au moins une application tirant profit de l'e-ID est déjà opérationnelle** (Aywaille, Braine-l'Alleud, Brunehaut, Celles, Chaudfontaine, Clavier, Donceel, Ecaussinnes, Eghezée, Engis, Flémalle, Ittre, Jalhay, Juprelle, La Bruyère, Lessines, Liège, Marche-en-Famenne, Montigny-le-Tilleul, Musson, Saint-Georges-sur-Meuse, Thimister-Clermont, Tinlot, Verlaine, Verviers, Viroinval et Wavre) ;
- **2% disent qu'au moins une application tirant profit de l'e-ID est en développement** (Fléron, Frameries, Modave, Sambreville, Theux et Tournai) ;
- **15% (39 communes) disent qu'elles n'en développent pas encore, mais que de tels projets existent** (Andenne, Bertrix, Blégny, Bouillon, Boussu, Braine-le-Château, Charleroi, Chaumont-Gistoux, Courcelles, Couvin, Dinant, Dison, Esneux, Estaimpuis, Fernelmont, Fosses-la-Ville, Gesves, Ham-sur-Heure-Nalinnes, Jurbise, Lens, Les Bons Villers, Libramont-Chevigny, Mont-Saint-Guibert, Morlanwelz, Mouscron, Namur, Ohéy, Oupeye, Paliseul, Quaregnon, Rochefort, Silly, Sombreffe, Stoumont, Trooz, Visé, Walcourt, Waremme et Yvoir) ;
- **73% n'ont pas de projet d'application tirant profit des possibilités de l'e-ID chez elles pour l'instant.**

L'AWT a ensuite demandé aux communes à quoi servent ou serviront ces applications utilisant l'e-ID :

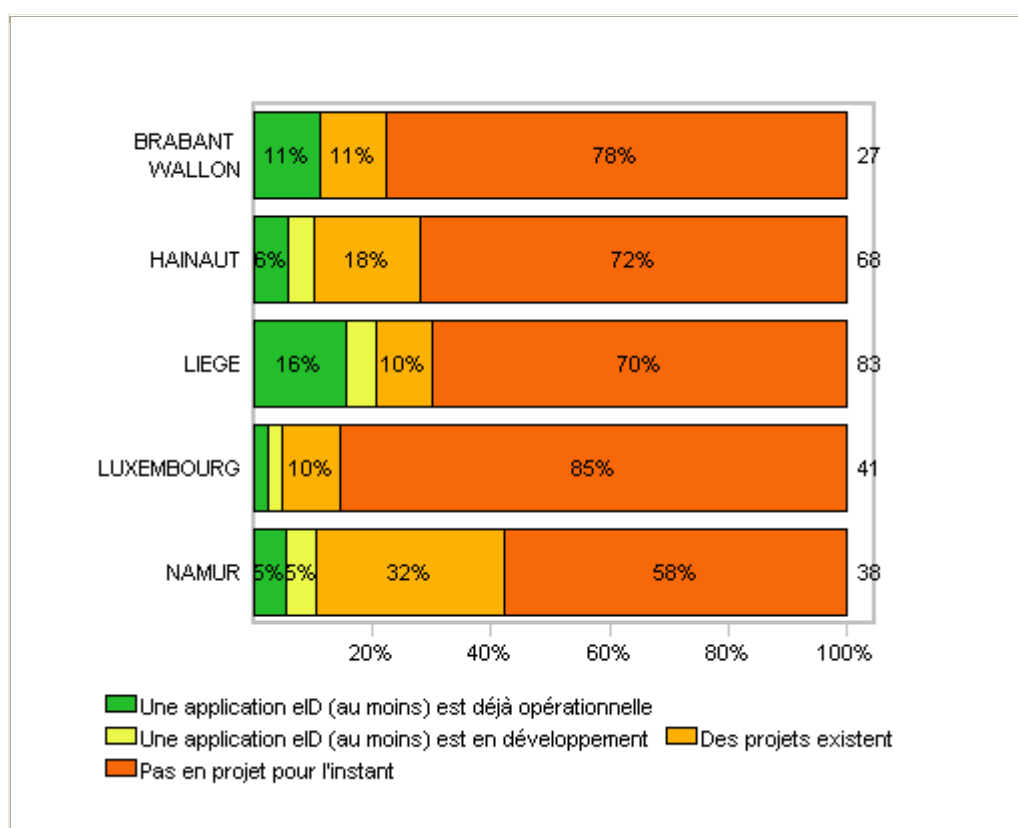
- **11 communes ont répondu que c'était pour se connecter à communit-e** (demande d'allocation aux personnes handicapées) : Celles, Clavier, Donceel, Eghezée, Fosses-la-Ville, Frameries, Ittre, Jalhay, Modave, Musson, Saint-Georges-sur-Meuse, Wavre ;
- **11 ont déclaré que c'était pour les e-services** (commandes et suivis, connexion à l'espace-citoyens) : Chaudfontaine, Ecaussinnes, Fléron, Namur, Oupeye, Paliseul, Sambreville, Silly, Sombreffe, Stoumont, Visé ;
- **5 ont parlé de la déclaration électronique ONSS** : Aywaille, Brunehaut, Engis, Fosses-la-Ville et Verlaine ;
- **4 ont parlé de la gestion des ressources humaines et du pointage de leur personnel** : Andenne, Dison, Liège, Tinlot ;
- **3 ont répondu que c'était pour se connecter à e-Creabis** (application permettant aux fonctionnaires communaux d'identifier leurs travailleurs étrangers)

employés en Belgique en créant dans le registre bis un numéro bis de sécurité sociale en ligne) : Clavier, Verviers et Viroinval ;

- Libramont-Chevigny et Trooz ont parlé de la connexion aux bornes électroniques, Marche-en-Famenne de l'identification au Webmail et au forum, Ecaussinnes de l'inscription à l'Espace Public Numérique ;
- Flémalle, Juprelle et La Bruyère évoquent l'authentification/signature sur leur réseau. Fernelmont et Lessines parlent de la base de données, qui est le noyau des applications ;
- Rochefort enfin cite l'identification pour la location de livres à la bibliothèque.

19.3 Profil des communes ayant développé des applications de l'e-ID

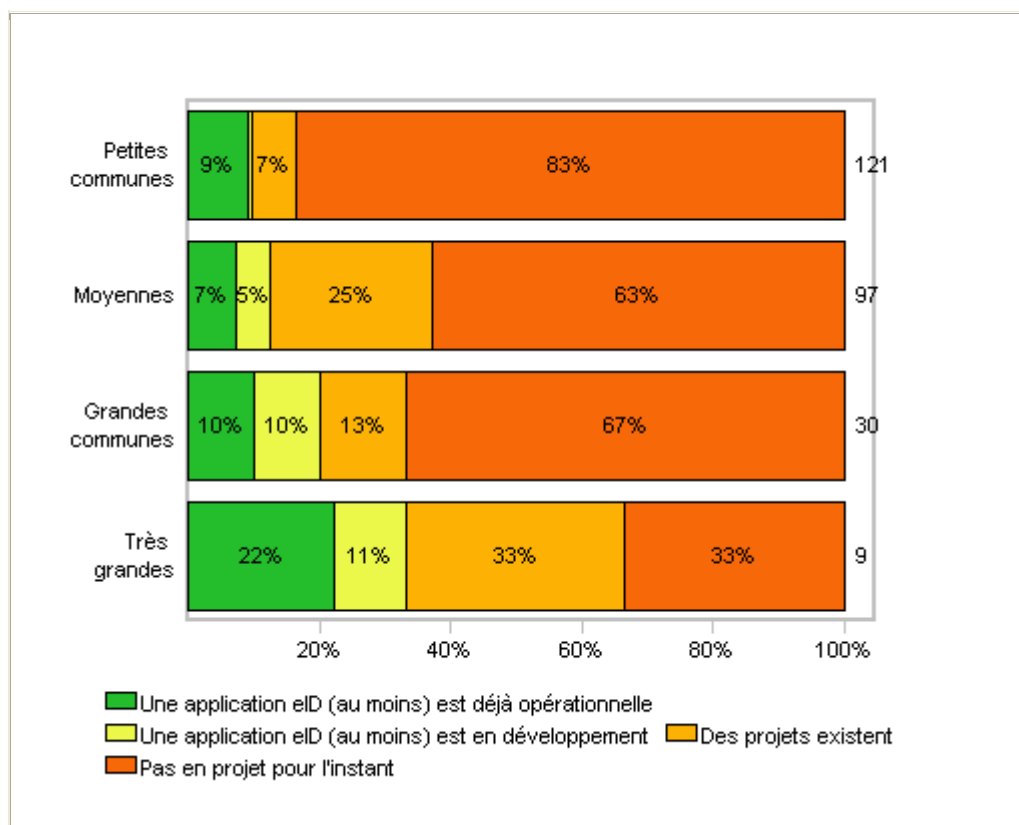
Le dynamisme et la rapidité de déploiement concernant les applications utilisant la carte d'identité électronique varient d'une province wallonne à l'autre.



Taux des communes proposant ou non des applications eID en fonction de la province

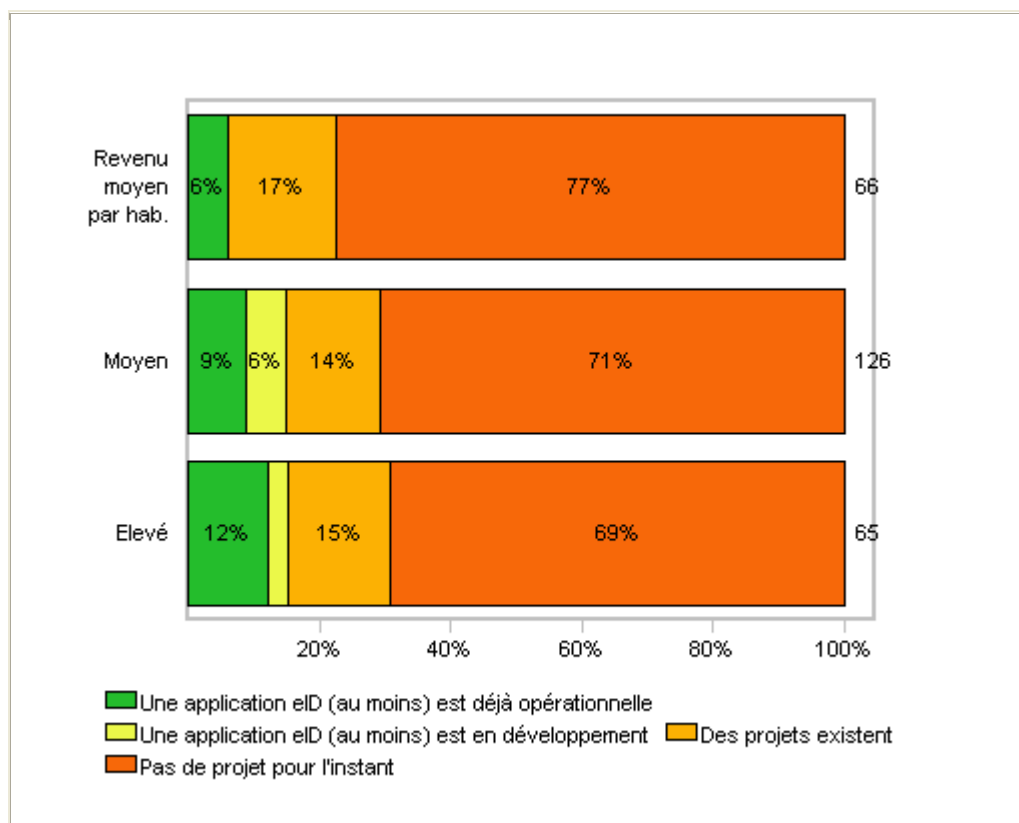
En particulier, la province de Luxembourg semble à la traîne dans le domaine.

Il y a une forte corrélation entre la taille des communes et le développement d'applications eID.



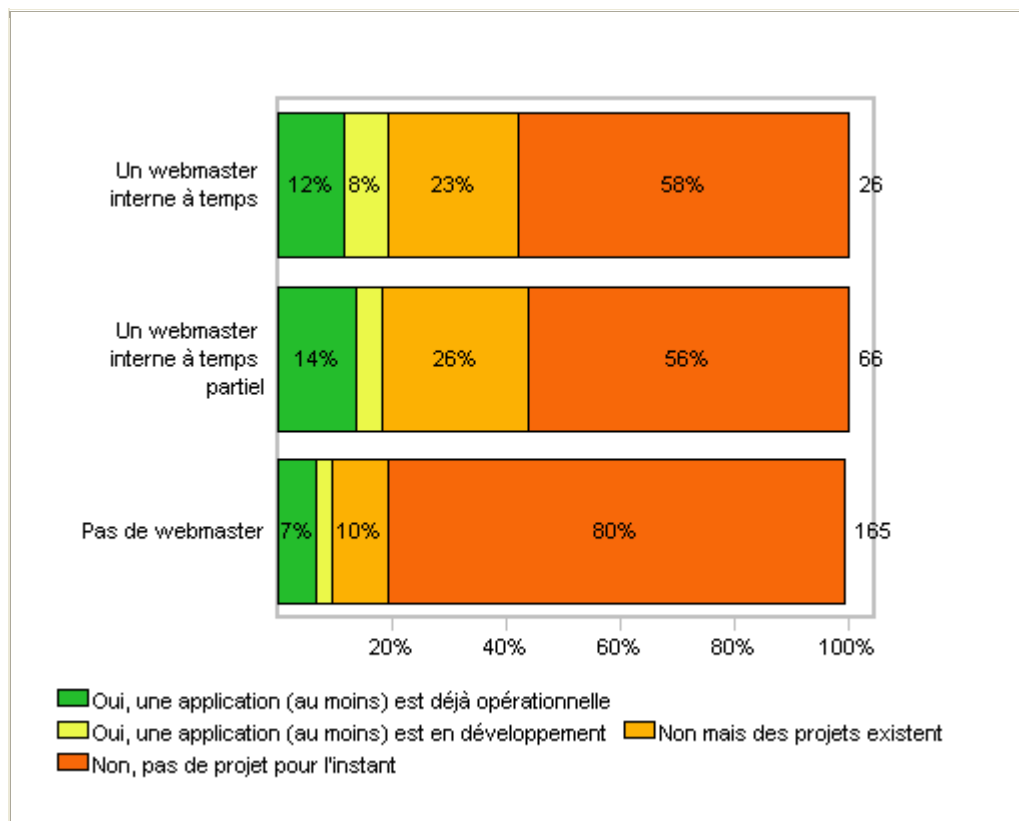
Taux des communes proposant ou non des applications eID en fonction de la taille

La corrélation est plus faible entre le revenu moyen par habitant et le développement d'applications eID.



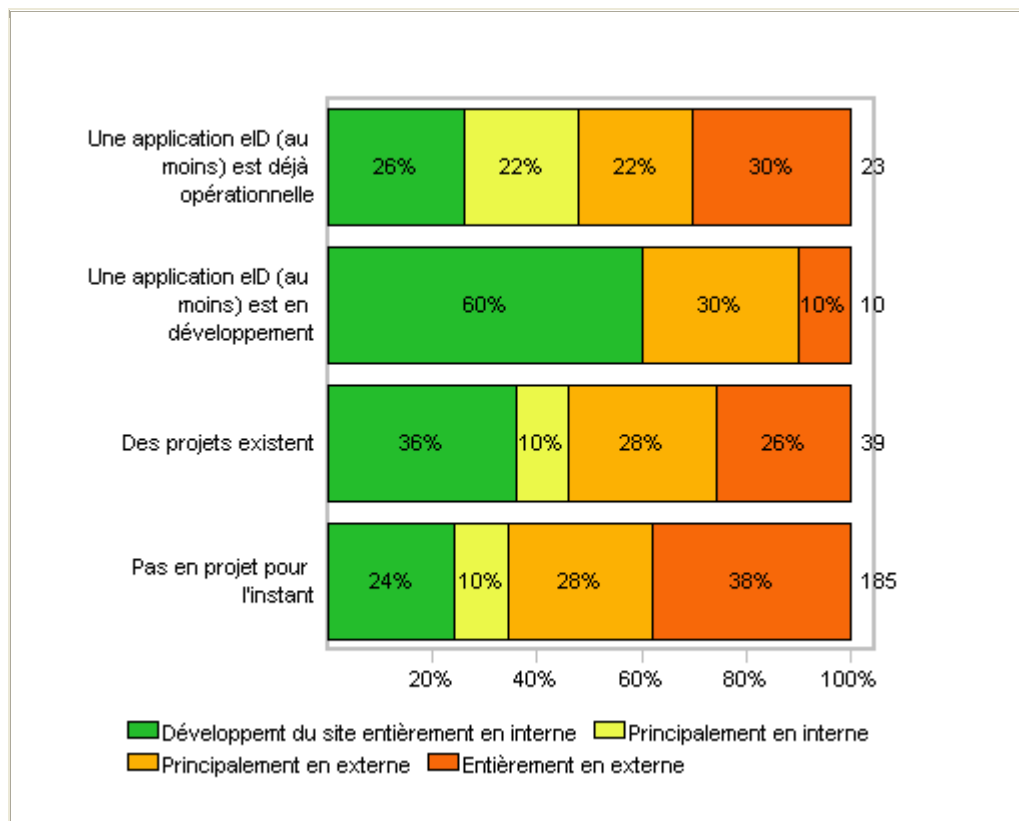
Taux des communes proposant ou non des applications eID en fonction du revenu moyen par habitant

Par contre, il est clair que la présence d'un Webmaster en interne, que ce soit à temps plein ou à temps partiel, influence positivement, dans les administrations communales, le développement d'applications basées sur la carte d'identité électronique.



Taux des communes proposant ou non des applications eID en fonction de la présence d'un Webmaster en interne

Le lien entre le développement du site Web communal en interne et le développement d'applications eID n'est pas établi.

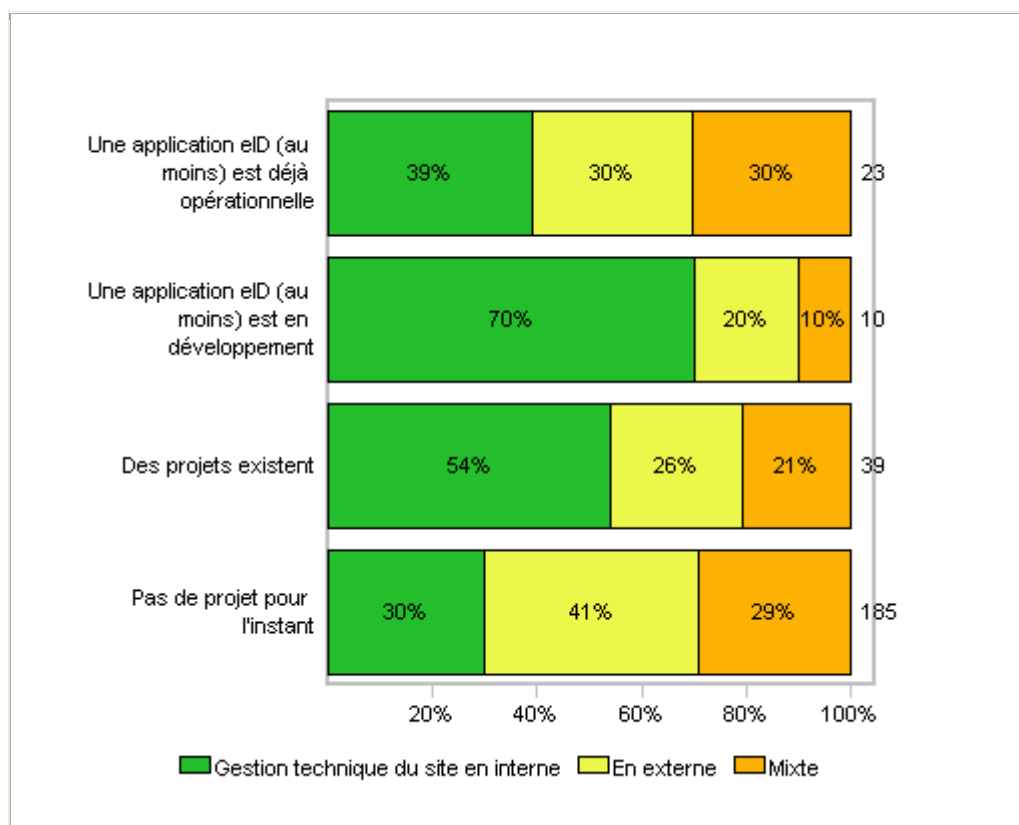


Taux des communes proposant ou non des applications eID en fonction du lieu de développement du site

On remarque toutefois qu'il y a davantage d'applications e-ID en développement dans les communes qui ont réalisé en interne leur site Web.

Enfin, il en est de même pour le critère du lieu de gestion technique du site : il y a davantage d'applications e-ID développées dans les communes qui assurent en interne la gestion technique de leur site Web.

Le développement d'applications e-ID semble donc corrélé aux compétences techniques internes à la commune.



Taux des communes proposant ou non des applications eID en fonction du mode de gestion technique du site

20. Envoi d'un mail aux communes

Afin de tester en pratique la réactivité des communes lorsqu'un citoyen leur pose une question via e-mail, l'AWT a envoyé un mail à l'adresse mail principale de toutes les communes wallonnes

20.1 Conditions du test

L'AWT a créé une adresse mail gratuite via un système courant de Webmail, en y insérant un prénom commun et un nom de famille abrégé, laissant suggérer que la personne pouvait être citoyenne de la commune :

"caroline.ad@gmail.com". Le texte figurant dans le mail envoyé aux communes wallonnes était le suivant :

"Bonjour,

Ma mère venant d'être hospitalisée, elle souhaite voter par procuration ce dimanche. J'ai bien trouvé le formulaire nécessaire, mais je souhaiterais savoir si je dois me présenter au bureau de vote avec SA carte d'identité.

Merci de votre réponse.

Caroline Adroux"

Ce mail a été envoyé le 4 octobre au soir aux 262 communes wallonnes, ce qui leur laissait trois jours pour répondre (au lieu de dix jours il y a deux ans), les élections se déroulant le 8 octobre 2006. L'adresse mail reprise est celle qui figure en évidence sur la page d'accueil de leur site, ou qui était signalée comme principale au niveau des services administratifs communaux.

Pour les mails qui revenaient en précisant que l'adresse mail était inconnue, l'AWT a renvoyé le mail le 6 octobre à une autre adresse. De même, toutes les communes qui n'avaient pas répondu en date du 5 octobre se sont vues renvoyer le 6 octobre le mail, à l'adresse mentionnée sur le site pour le service population s'il en existait une. Un formulaire de contact a par ailleurs été rempli pour celles qui en proposaient un sur leur site. Enfin, le premier mail de l'AWT a été considéré comme un spam par près de 25% des communes ! Il a donc fallu le renvoyer séparément, ceci pouvant justifier sans doute quelques refus ou absences de réponse dans le délai imparti.

20.2 Réponse des communes

Au total, 213 communes wallonnes ont répondu au mail, soit 81% des communes (contre 55% en 2004). Il y a donc une très forte progression. Celle-ci est sans doute en partie à attribuer à une augmentation et à une amélioration de l'usage d'Internet et du mail dans les communes. Une part est peut-être due également à des modifications méthodologiques du test.

L'enquête "citoyens" de l'AWT montre que 41% des citoyens wallons se disent intéressés par le fait de pouvoir recevoir par e-mail les réponses de l'administration à leurs demandes d'informations.

On peut se réjouir que 4 communes wallonnes sur 5 répondent, dans un court délai imparti, au mail d'un citoyen.

En termes de chiffres de population, les communes ayant répondu représentent 76% de la population wallonne, soit un nombre globalement similaire. Nous ne disposons pas de l'effectif de l'électorat par commune.

Seules deux villes importantes n'ont pas répondu :

- Charleroi, bien que cette commune ait répondu par un mail indiquant que notre question avait été transmise au service adéquat ;
- Mons, qui, après avoir considéré notre premier mail de contact comme un spam, n'a pas répondu au second mail, ni au formulaire de contact qui avait été complété.

Les communes qui ont obtenu un score global "très bon" pour leur site ont toutes répondu. Outre Mons et Charleroi, sept autres communes ayant un site classé "bon" n'ont pas répondu au mail : Binche, Hannut, Hotton, Saint-Ghislain, Sambreville, Seneffe et Verviers.

En outre, on note que :

- **82% des répondants (soit 60% des communes wallonnes) l'ont fait le premier jour** (contre 37% en 2004 !) ;
- les adresses mail générales mentionnées dans les sites communaux ne fonctionnent pas toujours, ou sont peu souvent relevées, au contraire des adresses mail des services, qui restent principalement des adresses publilink.be. Ainsi :
 - l'adresse mail générale ne fonctionne pas dans 15 communes, tandis que le renvoi du mail à l'adresse mail du service population (qui n'existait que pour 11 d'entre elles) a permis à 6 de ces communes de répondre de suite ;
 - l'adresse mail générale n'avait pas été relevée au bout de 2 jours dans 38 autres communes, et le renvoi d'un autre mail, cette fois aussi ciblé sur le service population (adresse mail existante pour ce service dans 27 de ces communes) a permis à 9 d'entre elles de répondre ;
- parmi les 49 communes qui n'ont pas répondu à nos mails :
 - 5 communes n'ont ni mail ni site Internet opérationnel (celui-ci pouvant être en reconstruction) : Chimay, Clavier, Geer, Lens et Quévy. Par contre, Jalhay, qui n'a pas de site, a répondu au mail ;
 - 2 communes ont un site, mais on ne trouve aucune adresse mail (générale ou pour les services d'état civil/population) : Antoing et Welkenraedt ;
 - 4 communes ont un site, mais aucune adresse mail ne semble fonctionner : Bassenge, Gerpennes, Sivry-Rance, Wellin.

On peut donc en conclure que :

- **15% des communes wallonnes (38 communes) sont restées muettes malgré le bon fonctionnement de leur e-mail,**
- **près de 4% des communes wallonnes (11 communes) sont tout à fait injoignables de manière électronique.**

Enfin, on notera que les données obtenues sont cohérentes avec les résultats obtenus dans la récente enquête "citoyens" de l'AWT. Il apparaît dans cette étude que 17% de la population a déjà contacté une administration via le courrier électronique. A la suite de cet e-mail :

- 72% disent avoir bien obtenu une réponse à leur demande ;
- 10% ont été orientés dans leur démarche pour obtenir une réponse par la suite ;
- 6% ont bien reçu un accusé de réception mais la demande est restée sans suite ;
- 12% n'ont obtenu aucune réponse à leur demande.

Il faut se réjouir que 80% des questions par mail semblent susciter une réponse au citoyen qui la pose. On doit cependant continuer à regretter que près d'une question sur cinq ne recevrait finalement pas de suite, alors que le courrier électronique présente justement l'avantage de permettre une communication rapide, peu coûteuse et moins formaliste que le courrier classique, tout en étant plus précis et moins invasif que la téléphonie.

Contrairement à la précédente enquête, aucun mail de retour ne nous a indiqué que la boîte mail était pleine (près de 3% en 2004).

Enfin, si l'on s'attache aux 131 communes wallonnes ayant reçu le label "Communes à bras ouverts", on voit que 25 d'entre elles (19%) n'ont pas répondu au mail. Deux d'entre elles ont cependant envoyé un accusé de réception : Bièvre et Durbuy. Un des 4 critères d'octroi de ce label était l'envoi d'un accusé de réception aux courriers adressés à l'administration communale.

20.3 Contenu des réponses

Dans l'ensemble, les réponses fournies répondaient parfaitement à la question, à savoir que seule la carte d'identité du mandataire était nécessaire, avec souvent bien plus de détails que demandé (la liste complète des documents à fournir). Ce fut le cas pour 190 des 211 répondants, soit 90% des répondants (ou encore 72,5% des communes wallonnes).

Cependant :

- **8 communes ont répondu qu'elles demandaient également la carte d'identité du mandataire :** Colfontaine, Comblain-au-Pont, Engis, Erquelines, Remicourt, Rochefort, Sainte-Ode et Visé ;
- **7 communes ont donné une réponse évasive** ("*prendre la carte au cas où*") ou ne répondant pas à l'objet de la question (se concentrant principalement sur la validité du formulaire de procuration) : Butgenbach, Fosses-la-Ville, Frasnes-lez-Anvaing, Héron, La Roche-en-Ardenne, Marche-en-Famenne et Neufchâteau ;
- **2 communes ont demandé de leur téléphoner :** Enghien et Merbes-le-Château ;
- **2 communes demandent le nom et l'adresse de la maman malade avant de répondre :** Bullange et Faimés ;
- **2 communes ont demandé de passer à l'administration communale :** Donceel et Hamoir!

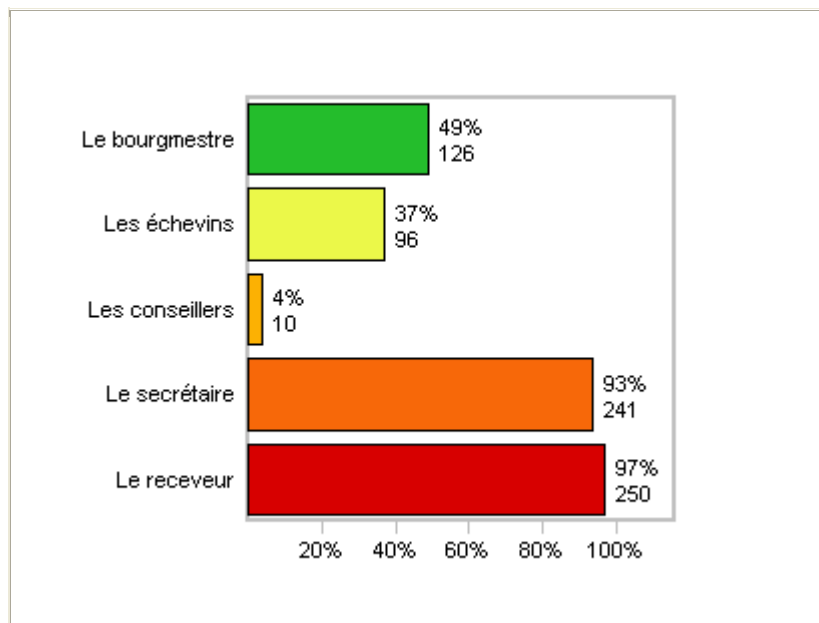
Enfin, il est difficile d'identifier les répondants. En effet, la plupart ne répondent pas au mail directement envoyé, ce qui aurait permis de les identifier immédiatement puisque le nom de la commune figurait dans l'objet de notre mail. Ceci laisse à penser que le mail est transféré ou transmis après impression à au moins une personne ou un service avant de susciter une réponse. De plus, la personne qui répond le fait généralement sous son adresse personnelle Publilink fournie par la commune, sans indiquer dans le mail dans quelle commune elle travaille. L'AWT a ainsi dû faire des recherches pour relier le répondant à sa commune !

21. Equipement

En parallèle à l'analyse des sites Web communaux, l'AWT a également mené une étude relative à l'équipement informatique des communes wallonnes. On constate ainsi que 97% du personnel administratif ont accès à un ordinateur

21.1 Equipement informatique des communes

Les communes mettent un ordinateur à disposition des personnes suivantes.



Taux de communes selon le type de personnes à qui elles attribuent un ordinateur

Quant au personnel à proprement dit, le pourcentage du personnel administratif de la commune (hors enseignants) qui a accès à un ordinateur pour son travail est en moyenne de 91%. En moyenne, une commune comprend :

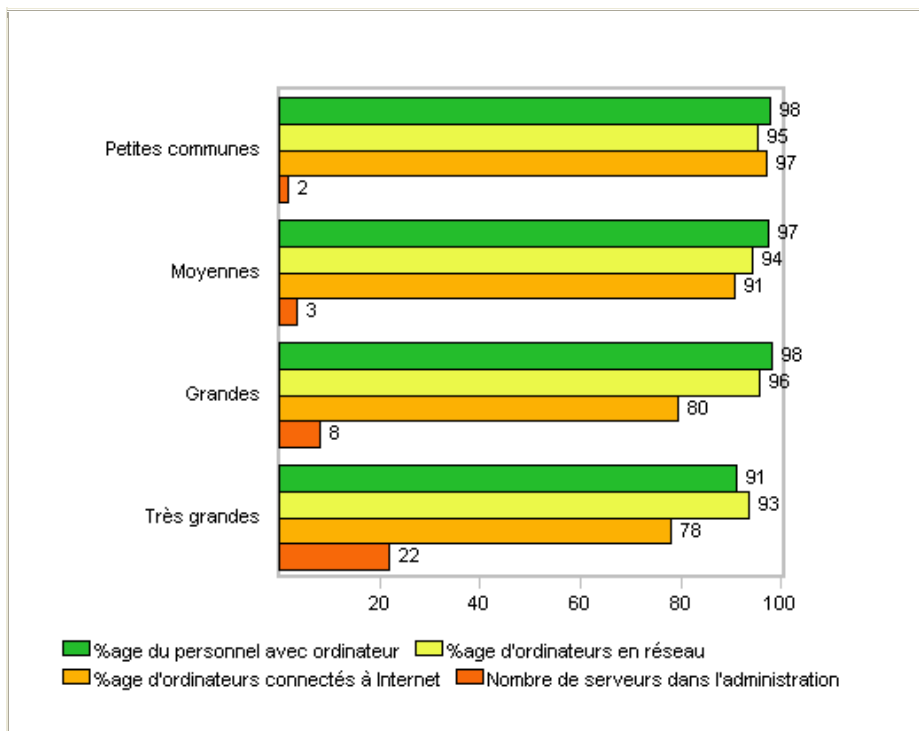
- 73 ouvriers (minimum : 4, maximum : 1653) ;
- 68 employés (minimum : 3, maximum : 2329) ;
- 3 implantations administratives (minimum : 1, maximum : 100).

En moyenne, les employés représentent 48% du personnel communal total.

Au total, le nombre d'ordinateurs par administration communale, hors écoles, est en moyenne de 57 par commune (fixes et portables). Evidemment, ce nombre varie beaucoup selon la taille de la commune :

- 16 ordinateurs en moyenne pour les petites communes,
- 42 ordinateurs pour les moyennes,
- 102 ordinateurs pour les grandes,
- 612 ordinateurs pour les très grandes communes.

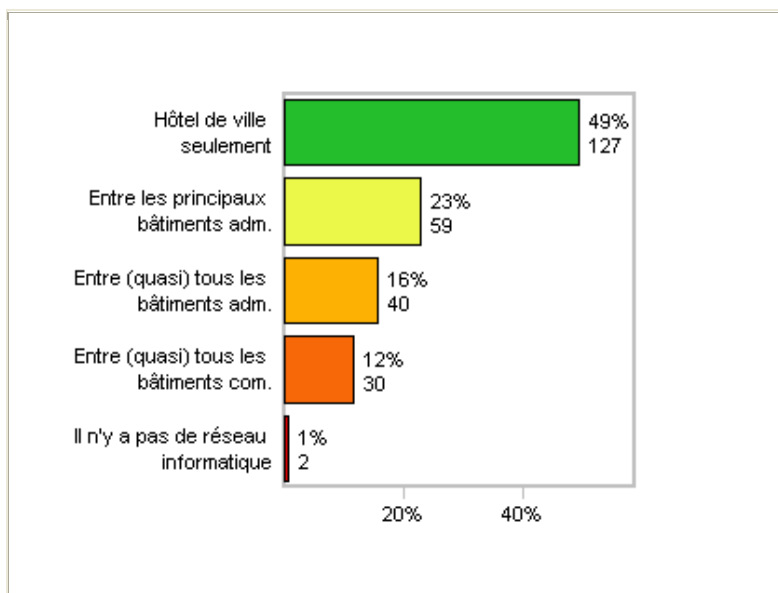
30% des communes ont leur personnel informatique qui est commun à celui du CPAS.



Taux de communes selon les principaux équipements informatiques en fonction de la taille

21.2 Réseau informatique

Les communes disent avoir un réseau informatique qui relie des ordinateurs des lieux suivants.



Taux de communes selon le lieu des réseaux informatiques

Le nombre total de serveurs de fichiers ou d'applications dans l'administration communale est en moyenne de 4 par commune. Le pourcentage moyen des ordinateurs reliés au réseau informatique communal (LAN) est quant à lui de 95%. Le pourcentage moyen des ordinateurs avec accès Internet est de 79%. **56% des communes (144 communes) disent avoir mis en place un système de gestion centralisée des réseaux locaux.** Enfin, 37% des communes partagent certains de leurs serveurs avec le CPAS.

22. Accès et politique d'accès à Internet

Les politiques d'attribution des ressources technologiques et d'accès à Internet au sein des communes ont été observées par l'AWT dans le cadre de l'enquête sur les communes

22.1 Accès à Internet

Toutes les communes sont connectées à Internet et le taux de communes selon leur mode d'accès est analysé dans le tableau suivant.

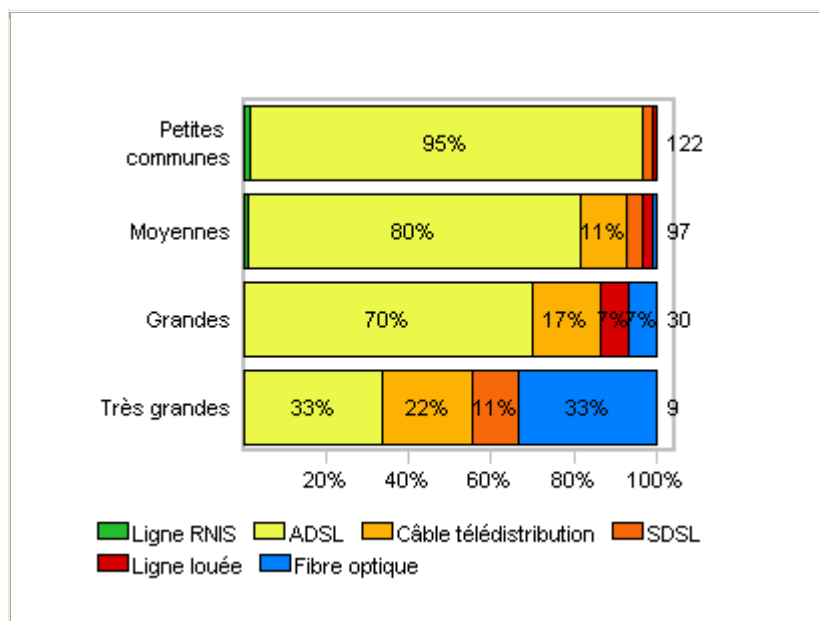
Type de connexion	Taux de communes 2006	Taux de communes 2004
ADSL	84%	82%
Câble télédistribution	7%	6%
Ligne RNIS	1%	5%
Fibre optique	2%	3%
Ligne louée	2%	2%
SDSL	3%	1%
Modem classique PSTN	0%	1%

Taux de communes selon leur mode d'accès à Internet

L'ADSL est de très loin le mode de connexion le plus fréquemment utilisé par les communes wallonnes. Pour les autres types d'accès, on relève :

- **RNIS** : Berloz, Bertrix et Faimes ;
- **fibre optique** : Charleroi, Chaudfontaine, Courcelles, Liège, Seneffe et Verviers ;
- **ligne louée** : Braine-le-Comte, Brugelette, Grâce-Hollogne, Pont-à-Celles et Farciennes ;
- **SDSL** : Bastogne, Dinant, Esneux, Florenville, Gedinne, Libramont-Chevigny, Mouscron et Tenneville ;
- **câble** : Aiseau-Presles, Ans, Ciney, Dison, Estaimpuis, Flémalle, Fléron, Fleurus, Genappe, Ham-sur-Heure-Nalinnes, Marche-en-Famenne, Namur, Saint-Nicolas, Sambreville, Seraing, Soumagne, Thuin et Wanze.

Le choix du type de connexion Internet en fonction de la taille des communes donne les résultats suivants.



Taux de communes selon le type de connexion Internet, en fonction de la taille

Les principaux fournisseurs d'accès à Internet (FAI) pour les communes sont les suivants.

FAI	Taux de communes
Publilink	57%
Belgacom	27%
Télédisnet	4%
Brutéle	3%
TvCableNet	2%
Easynet	1%
Win	1%
Cybernet	0,5%

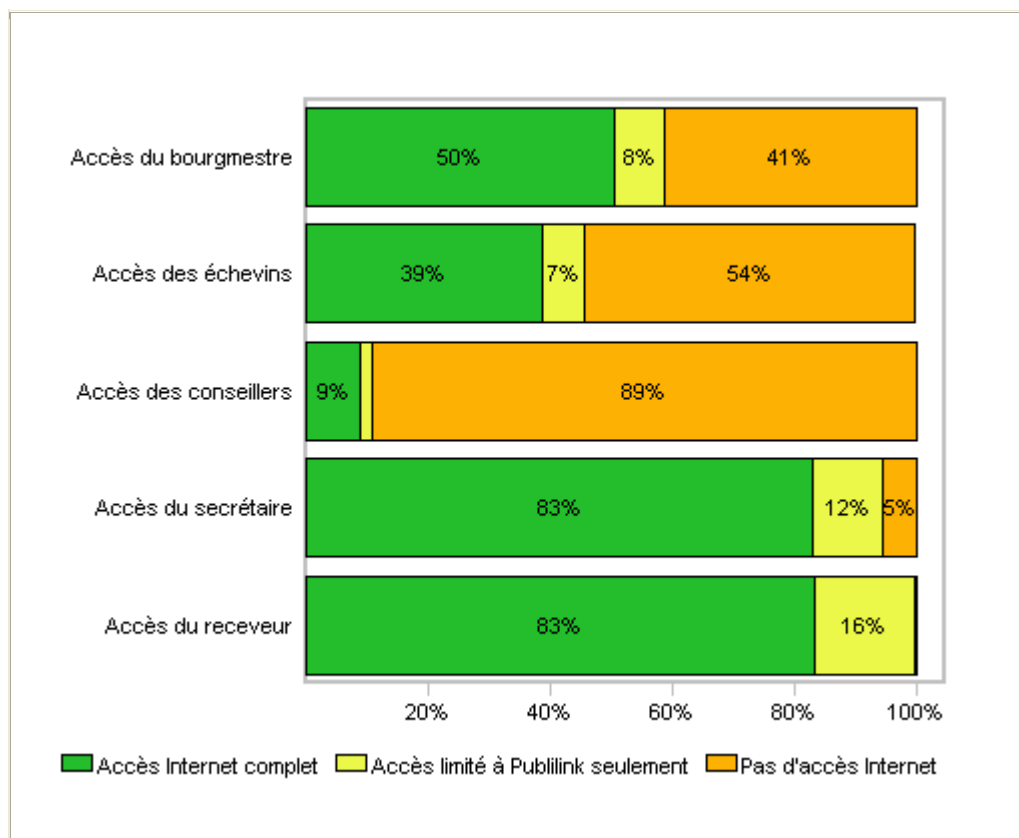
Principaux fournisseurs d'accès à Internet pour les communes

Il semble que de nombreuses communes aient un accès Publilink **et** un accès Internet fournis par Belgacom ou un autre fournisseur. Parmi les autres fournisseurs, une commune a cité Scarlet, et une autre Telenet (Soignies).

22.2 Politiques d'accès à Internet

Un tiers des communes (89 communes) partagent leur accès Internet avec le CPAS. Ce sont surtout les petites communes : la moitié d'entre elles le font, contre seulement 21% des communes moyennes et 11% des très grandes communes.

Les secrétaire et receveur communaux ont davantage accès à Internet que le bourgmestre et les autres mandataires communaux. L'absence d'accès Internet pour 41% des bourgmestres et surtout pour 5% des secrétaires communaux est interpellant.



Taux de communes selon les types d'accès Internet disponibles pour les différentes personnes

Les communes wallonnes déclarent que la proportion moyenne du personnel administratif (hors enseignant) qui dispose d'un :

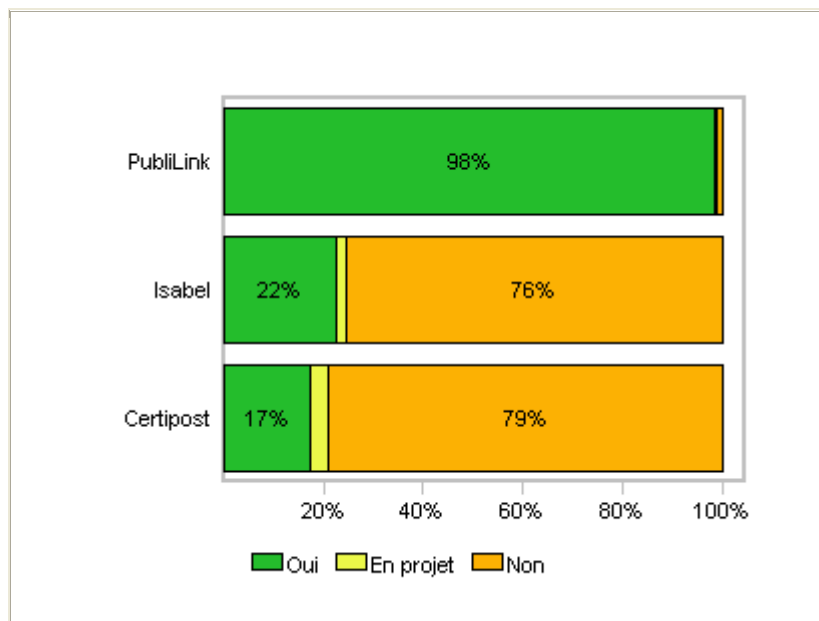
- accès Internet limité à Publilink est de 16% ;
- accès complet à Internet est de 68%.

Les communes signalent payer des accès Internet au domicile pour :

- les membres du Collège pour 4% d'entre elles ;
- les membres du Conseil pour 1% d'entre elles ;
- certains employés pour 16% d'entre elles.

22.3 Autres applications télécoms

Les communes sont abonnées aux services suivants.



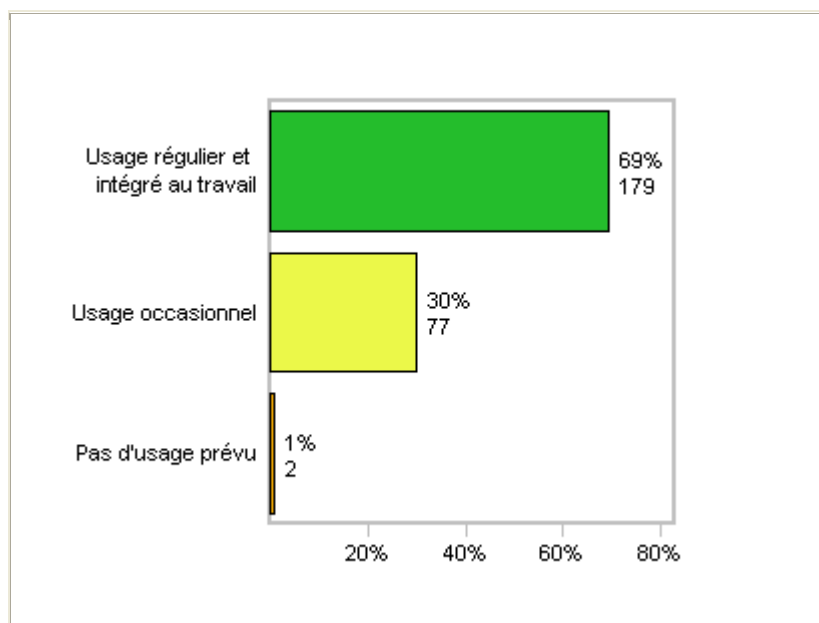
Taux de communes selon l'abonnement à des services télécoms

23. Usages d'Internet et du mail

L'analyse de l'AWT montre que l'usage d'Internet par les communes wallonnes est régulier et intégré au travail dans deux tiers des communes

23.1 Usage administratif d'Internet

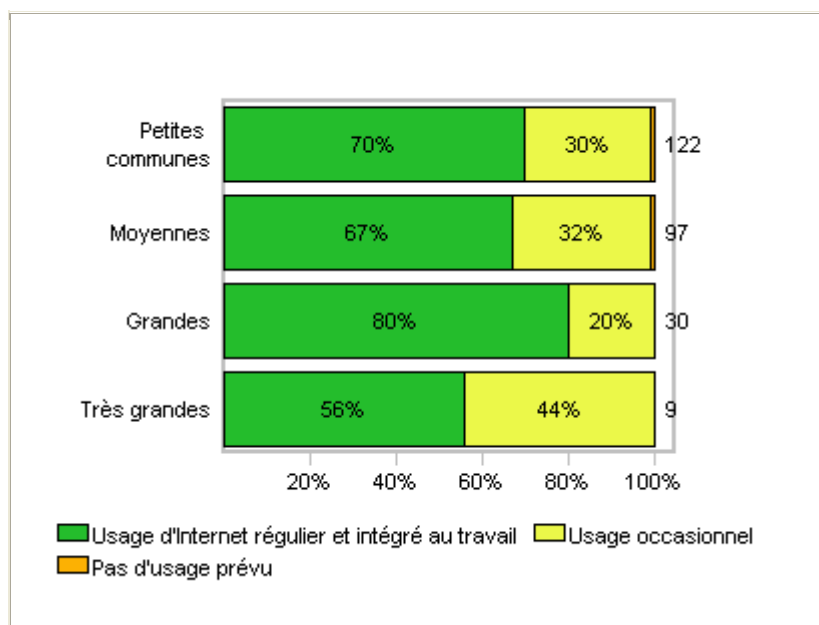
Dans l'ensemble, le niveau d'usage d'Internet par le personnel communal est, pour plus de 2 communes sur 3, régulier et intégré au travail. Deux communes disent que leur personnel n'utilise pas Internet et que ce n'est pas en projet : Jemeppe-sur-Sambre et Momignies.



Taux de communes selon le niveau d'usage d'Internet par le personnel communal

Le niveau d'usage d'Internet par le personnel communal dépend fortement de la présence en interne ou non de personnel informatique, et du nombre d'employés à cet effet. La même constatation vaut pour l'implication du bourgmestre dans l'usage d'Internet et du mail.

Par contre, l'effet de la taille de la commune n'est pas évident sur le niveau d'usage Internet du personnel.



Taux de communes selon le niveau d'usage d'Internet par le personnel communal en fonction de la taille

23.1.1 Commandes via Internet

Le fait qu'une commune passent des commandes via Internet est également un usage intéressant à analyser.

Commandes via Internet	Taux de communes 2006	Taux de communes 2004
Régulièrement	10%	5%
Occasionnellement	36%	31%
En projet	52%	5%
Non et pas en projet	3%	59%

Les 25 communes qui commandent régulièrement des produits ou services pour leur approvisionnement via Internet sont : Andenne, Aywaille, Baelen, Blégny, Brugelette, Butgenbach, Colfontaine, Doische, Erquelinnes, Florenville, Grâce-Hollogne, Jalhay, Lasne, Libin, Marche-en-Famenne, Messancy, Montigny-le-Tilleul, Nivelles, Orp-Jauche, Rochefort, Rumes, Saint-Ghislain, Sivry-Rance, Trooz et Wanze.

Les canaux utilisés par les communes qui commandent via Internet sont :

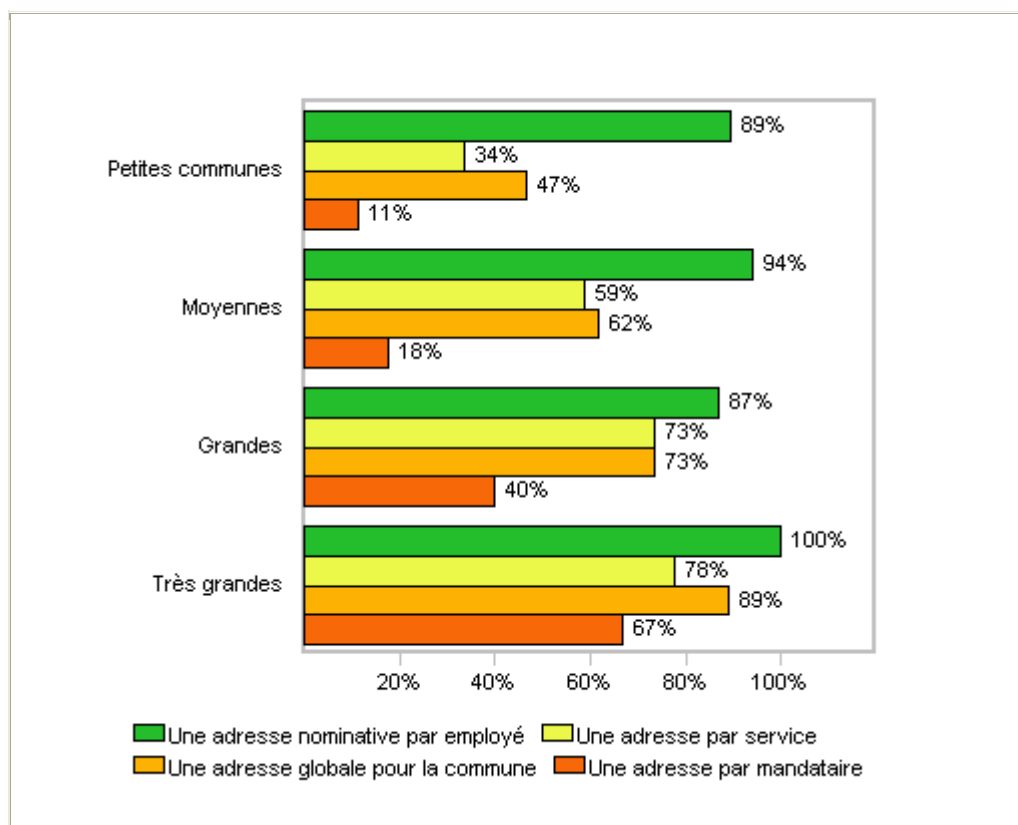
- par e-mails pour 60% des communes qui commandent sur Internet (91 communes) ;
- via des sites commerçants pour 46% de ces communes (55 communes) ;
- par échanges électroniques de données (EDI) pour 4% de ces communes. Ces 5 communes sont Anthisnes, Florenville, Gesves, Marche-en-Famenne et Messancy.

23.2 Courrier électronique

Les communes donnent les informations suivantes pour ce qui est de l'attribution d'adresses e-mail :

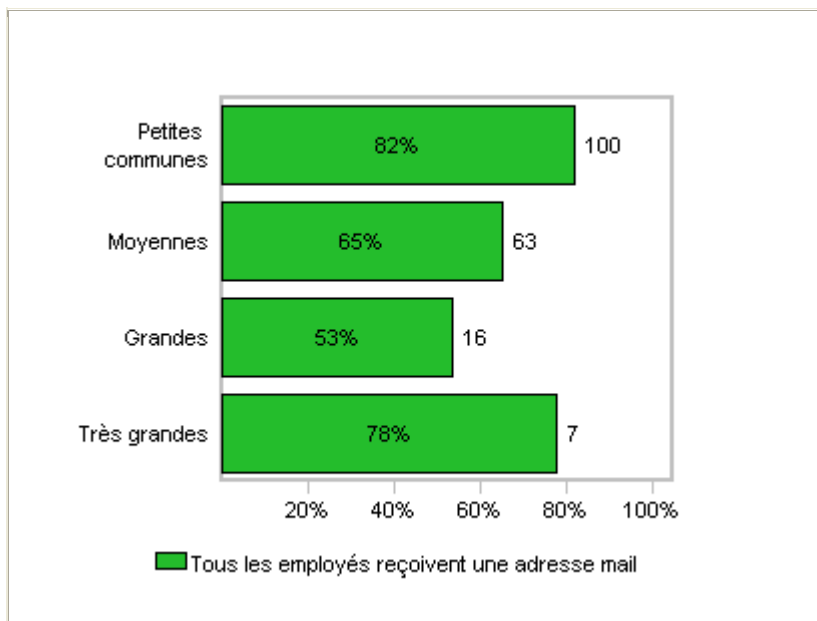
- **une adresse nominative par employé** (par exemple : rene.dupont@nom_commune.be) pour 91% des communes (76% en 2004) ;
- **une adresse par service** (par exemple : population@nom_commune.be) pour 49% des communes (35% en 2004) ;
- **une adresse globale pour la commune** (par exemple : info@nom_commune.be) pour 57% des communes ;
- **une adresse par mandataire** (par exemple : jean.leloup@nom_commune.be) pour 19% des communes (22% en 2004).

Si l'on examine la distribution des adresses e-mail en fonction de la taille des communes, les résultats montrent une forte corrélation entre les deux paramètres.



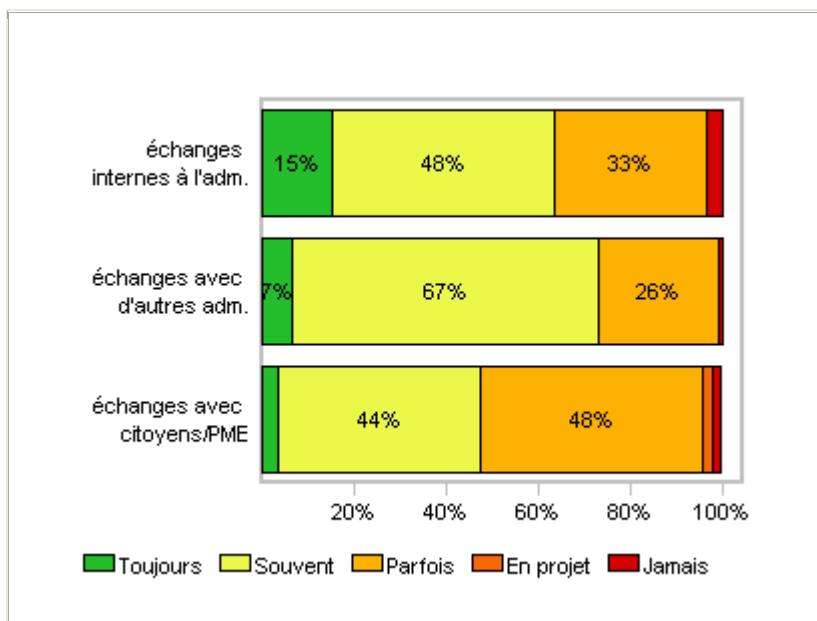
Taux de communes selon la distribution des adresses mail en fonction de la taille

Dans 72% des communes, tous les employés reçoivent automatiquement une adresse e-mail. Ce sont les petites communes qui distribuent le plus souvent une adresse e-mail à tous leurs employés.



Taux de communes fournissant une adresse mail à tous leurs employés en fonction de la taille

Le personnel communal utilise le courrier électronique pour les relations suivantes.



Taux de communes selon l'usage du courrier électronique

Les e-mails envoyés contiennent obligatoirement un "disclaimer" dans 7% des communes. Dans 16%, un disclaimer est utilisé occasionnellement. Et donc 78% des communes n'y recourent pas.

Quant au nombre d'e-mails reçus par le secrétaire communal par semaine, hors spam, il est estimé à 55 mails (le nombre donné varie de 0 à 400). Par contre, le secrétaire communal n'enverrait en moyenne que 36 e-mails par semaine. Ces chiffres, tant pour la réception que pour l'envoi de mails, sont fortement corrélés à la taille de la commune en termes de population.

L'hébergement du serveur mail a été analysé dans le chapitre consacré à la gestion informatique.

24. Applications utilisées, Intranet, Sécurité

L'AWT s'est particulièrement intéressée aux différentes applications informatiques (fournisseurs, satisfaction, etc.), aux réseaux locaux et à la sécurité au sein des communes wallonnes

24.1 Applications "Open Source"

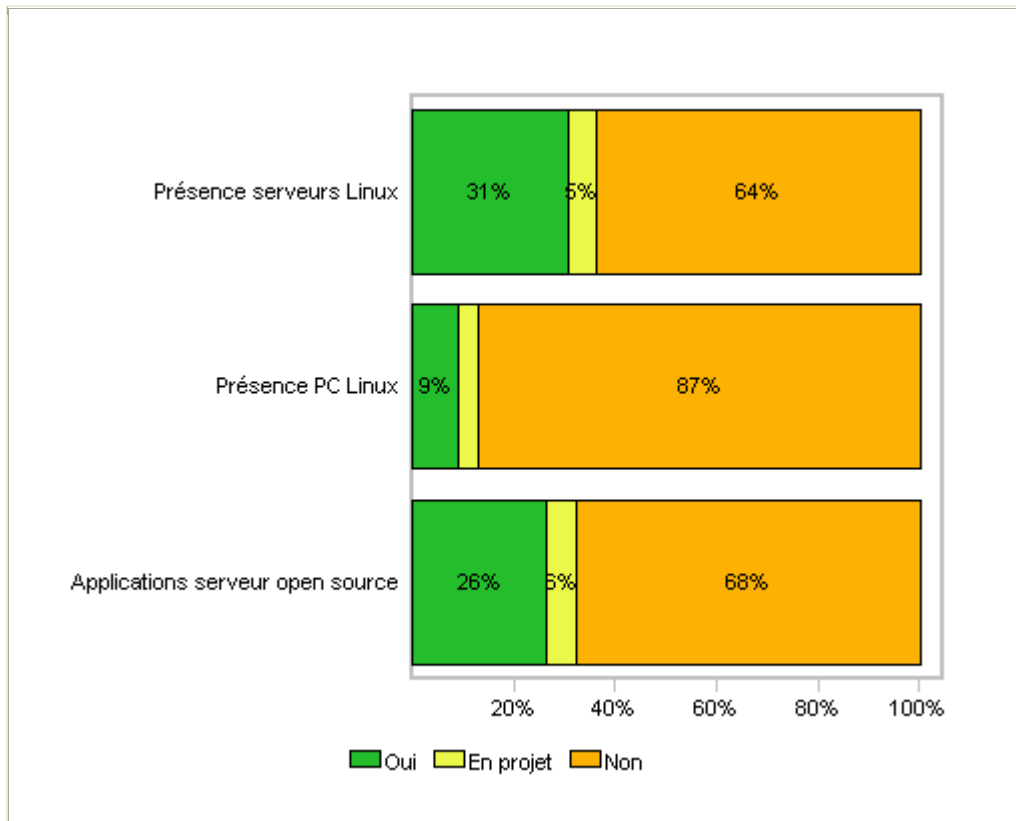
Des logiciels "Open Source", également appelés logiciels "libres" ou "ouverts" sont utilisés par certaines communes. Il convient de garder à l'esprit que l'analyse menée par l'AWT se limite à vérifier la présence ou non de ces technologies, sans calculer la proportion du parc informatique ou des applications qui sont exploitées avec des logiciels libres.

En 2006, on peut conclure que plus d'un quart des communes wallonnes utilisent des applications "serveurs" de type Open Source, tandis que pratiquement la moitié des communes utilisent des applications "clients".

Ainsi :

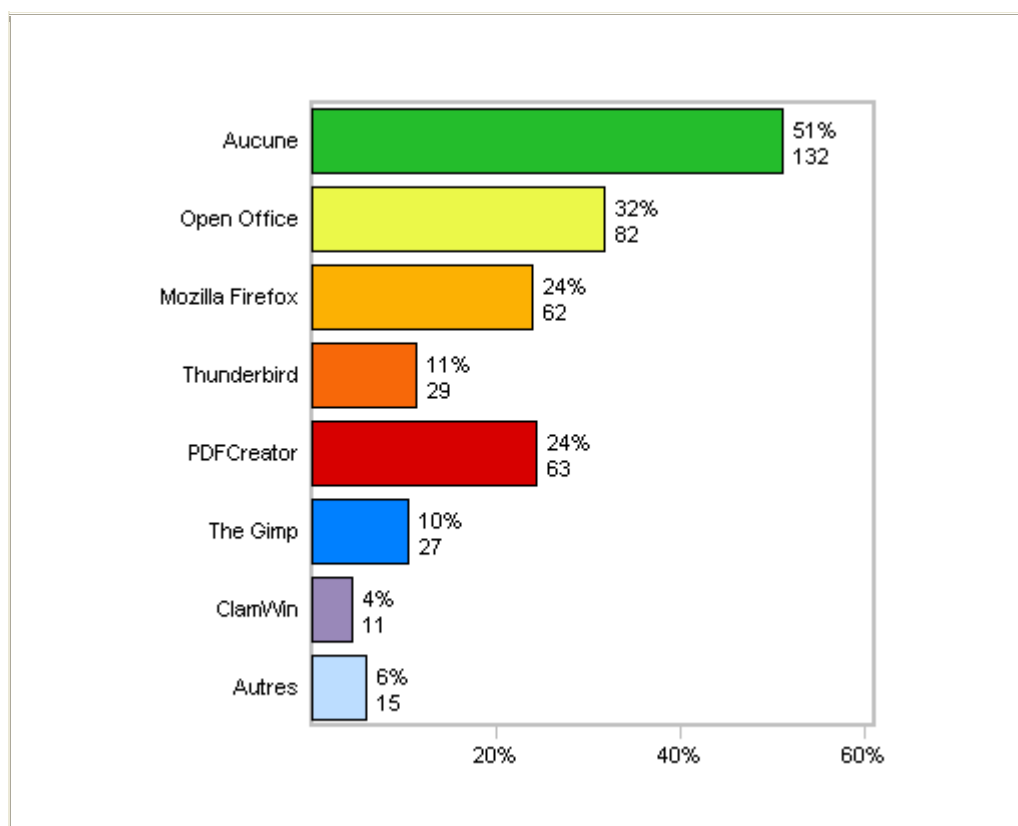
- 26% des communes disent utiliser des applications serveurs Open Source (contre seulement 10% en 2004) ;
- 31% possèdent des serveurs Linux (contre seulement 11% en 2004) ;
- 9% possèdent des postes clients sous Linux (contre seulement 3% en 2004).

On voit que la progression du logiciel libre est très importante au sein des communes wallonnes, les chiffres ayant pratiquement triplé.



Communes utilisant des applications Open Source 'serveur'

En 2004, seulement 12% des communes disaient utiliser des applications clientes "Open Source". En 2006, ce sont 49% des communes qui utilisent les applications clientes libres. Le nombre a donc quadruplé ! Le tableau suivant montre quelles applications sont le plus utilisées.



Communes utilisant des applications Open Source clientes

Le niveau d'usage des applications Open Source et de Linux sur serveurs ne semble pas corrélé avec la taille des communes en termes de population.

Par contre, il y a sans aucun doute une corrélation avec les ressources internes pour la gestion informatique et Internet.

Pourcentage de communes utilisant l'Open Source	Gestion technique du site			Développement du site		Webmaster		
	Interne	Externe	Mixte	Interne	Externe	Interne à temps plein	Interne à temps partiel	Sans
Applications "serveur"	35%	18%	25%	34%	19%	42%	32%	22%
Applications "client"	83%	60%	53%	83%	58%	87%	75%	61%

Pourcentage de communes utilisant l'Open Source

Ainsi, 12% seulement des communes qui utilisent des applications Open Source serveurs n'ont aucun personnel informatique. De même, seulement 15% des communes qui utilisent des applications Open Source clientes n'ont pas de personnel informatique.

Enfin, les communes ont été interrogées sur l'existence d'une politique définie par l'autorité communale en matière d'usage des logiciels libres ou Open Source :

- **4% (10 communes) disent avoir une politique définie vis-à-vis des logiciels "Open Source".** Il s'agit des communes d'Anderlues, Butgenbach, Ciney, Fléron, La Louvière, Malmedy, Marchin, Nivelles, Sambreville et Tubize ;
- **18% (46) disent qu'elles ont le projet d'en définir une.** Il s'agit des communes d'Ans, Assesse, Ath, Awans, Bernissart, Binche, Blégny, Boussu, Braine-le-Château, Braine-le-Comte, Charleroi, Châtelet, Chaudfontaine, Chaumont-Gistoux, Chimay, Comines, Courcelles, Dison, Donceel, Durbuy, Erquelines, Estinnes, Floreffe, Havelange, Hotton, Jurbise, La Roche-en-Ardenne, Les Bons Villers, Libramont-Chevigny, Liège, Manhay, Marche-en-Famenne, Merbes-le-Château, Namur, Nassogne, Neupré, Ohey, Quaregnon, Saint-Ghislain, Saint-Nicolas, Sombreffe, Trooz, Walcourt, Wanze, Waremme et Yvoir ;
- **78% (202) disent ne pas en avoir définie et ne pas en avoir le projet.**

24.2 WorkFlow et applications informatiques critiques

Lors de l'enquête en ligne, les constats suivants ont été établis :

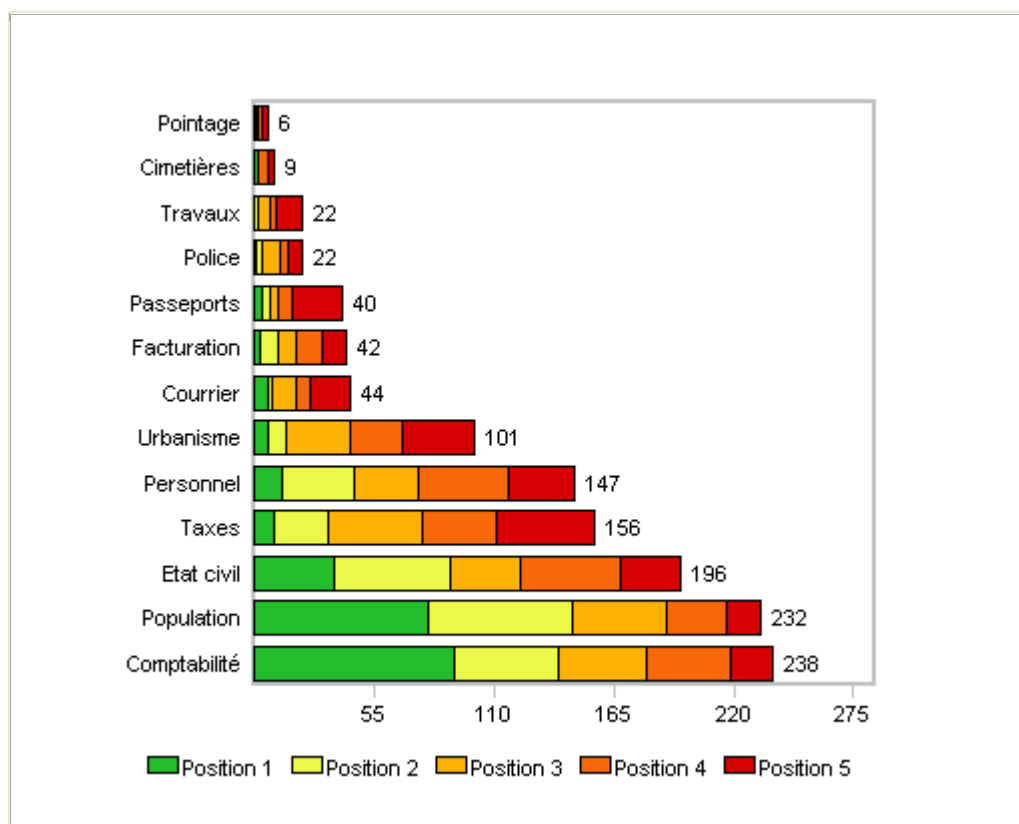
- **absence d'un système informatique de suivi administratif des dossiers (workFlow) : 70 % (166 communes) ;**
- **workFlow partiel : 24% (56) ;**
- **workFlow systématique : 6% (13 communes : Andenne, Arlon, Braine-le-Comte, Brugelette, Chiny, Comblain-au-Pont, Estinnes, Jurbise, Neufchâteau, Oupeye, Philippeville, Seneffe et Theux).**

Les autres communes (27) n'ont pas répondu à la question.

Il a ensuite été demandé aux communes de noter par ordre décroissant les cinq matières pour lesquelles les applications informatiques sont les plus critiques (1 = l'application la plus critique ; 5 = l'application la moins critique). Critique doit être entendu au sens de essentielle au bon fonctionnement de l'administration. Les résultats montrent que les 5 applications les plus importantes sont dans l'ordre celles concernant les services : comptabilité, population, état civil, taxes et personnel.

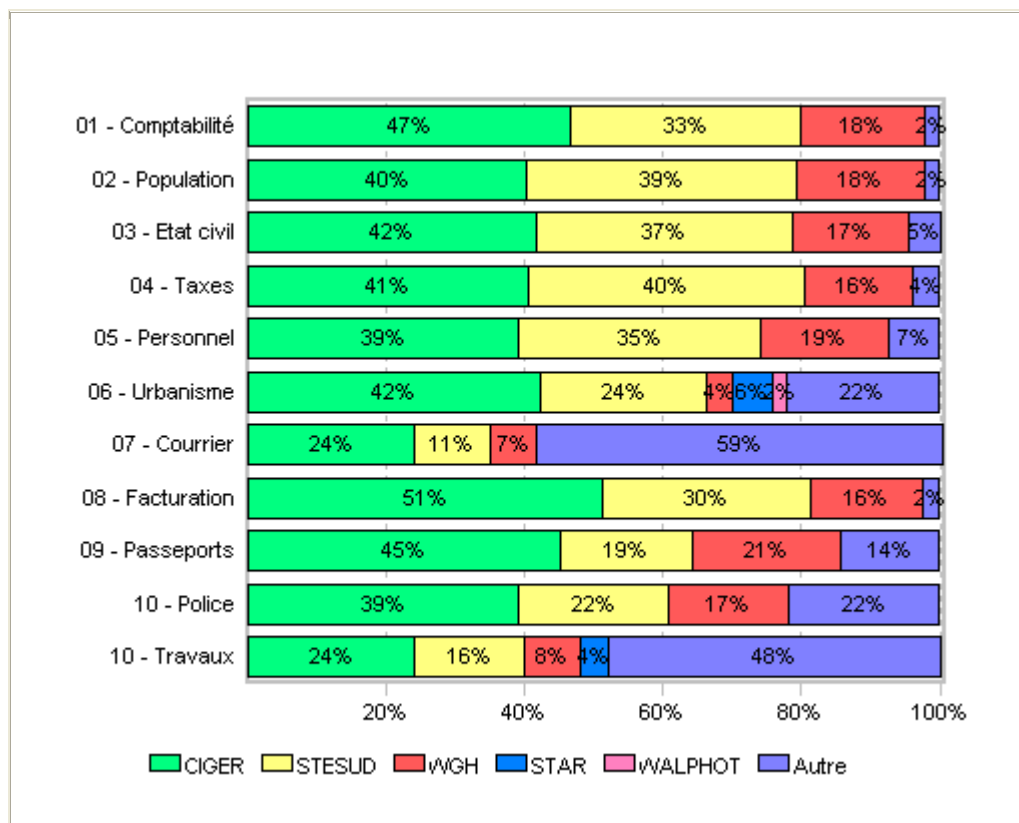
Rang	Applications les plus critiques	Communes	Pourcentage
1	Comptabilité	238	92%
2	Population	232	90%
3	Etat civil	196	76%
4	Taxes	157	61%
5	Personnel	148	57%
6	Urbanisme	101	39%
7	Courrier	44	17%
8	Facturation	42	16%
9	Passeports	40	15,5%
10	Travaux	23	9%
10	Police	23	9%
12	Cimetières	9	3,5%
13	Pointage	7	3%
14	Gestion délibérations Conseil et Collège	2	1%

Applications informatiques les plus critiques dans les communes



Communes citant des applications informatiques critiques en fonction de la position donnée en termes d'importance

24.3 Principaux fournisseurs des applications informatiques des communes



Taux de communes en fonction des fournisseurs des applications informatiques

Selon l'enquête en ligne, les fournisseurs de l'application "comptabilité" sont :

- **Ciger** : 47% des communes utilisent cette application (111 communes) ;
- **Stesud** : 33% (79) ;
- **WGH** : 18% (43) ;
- Charleroi et Liège la développent en interne. Tournai fait appel à son CPAS.

Selon l'enquête en ligne, les fournisseurs de l'application "population" sont :

- **Ciger** : 40% des communes utilisent cette application (94 communes) ;
- **Stesud** : 39% (91) ;
- **WGH** : 18% (43) ;
- Charleroi et Liège la développent en interne.

Selon l'enquête en ligne, les fournisseurs de l'application "état-civil" sont :

- **Ciger** : 42% des communes utilisent cette application (82 communes) ;
- **Stesud** : 37% (73) ;
- **WGH** : 17% (33) ;
- **Cap Gemini** : 2% (4).

Selon l'enquête en ligne, les fournisseurs de l'application "taxes" sont :

- **Ciger** : 41% des communes utilisent cette application (65 communes) ;
- **Stesud** : 40% (64) ;
- **WGH** : 16% (25) ;
- **Cap Gemini** : 2% (4) ;
- Charleroi et Sambreville la développent en interne et Tournai fait appel à son CPAS.

Selon l'enquête en ligne, les fournisseurs de l'application "personnel" sont :

- **Ciger** : 39% des communes utilisent cette application (59 communes) ;
- **Stesud** : 35% (53) ;
- **WGH** : 19% (28) ;
- **Walphot** : 2% (2) ;
- Charleroi, Liège et Sambreville la développent en interne (+ Atos pour Charleroi).

Selon l'enquête en ligne, les fournisseurs de l'application "urbanisme" sont :

- **Ciger** : 42% des communes utilisent cette application (44 communes) ;
- **Stesud** : 25% (26) ;
- **Star** : 6% (6) ;
- **Siréal** : 5% (5) ;
- **WGH** : 4% (4) ;
- **Walpho** : 2% (2) ;
- Courcelles, Dison, Estinnes, Lessines, Nassogne et Somme-Leuze recourent à la province (STP) ;
- Mons et Ottignies-Louvain-la-Neuve recourent à l'AIHM.

Selon l'enquête en ligne, les fournisseurs de l'application "travaux" sont :

- **Ciger** : 24% des communes utilisent cette application (6 communes) ;
- **Stesud** : 16% (4) ;
- **Star** : 4% (1) ;
- **WGH** : 8% (2) ;
- Court-Saint-Etienne, Fernelmont, Gerpinnes et Hamoir la développent en interne.

Selon l'enquête en ligne, les fournisseurs de l'application "police" sont :

- **Ciger** : 39% des communes utilisent cette application (9 communes) ;
- **Stesud** : 22% (5) ;
- **WGH** : 17% (4).

Selon l'enquête en ligne, les fournisseurs de l'application "facturation" sont :

- **Ciger** : 51% des communes utilisent cette application (22 communes) ;
- **Stesud** : 30% (13) ;
- **WGH** : 16% (7) ;
- **Walphot** : 2% (2) ;
- **NSI** : 1% (Bullingen).

Selon l'enquête en ligne, les fournisseurs de l'application "cimetières" sont :

- **Ciger** : 10% des communes utilisent cette application (1 commune) ;
- **Stesud** : 30% (3) ;
- **WGH** : 20% (2).

Selon l'enquête en ligne, les fournisseurs de l'application "courrier" sont :

- **Ciger** : 24% des communes utilisent cette application (11 communes) ;
- **Stesud** : 11% (5) auxquels on ajoutera 3 communes qui utilisent l'ancien logiciel AGD repris par Stesud ;
- **WGH** : 7% (3) ;
- **Walphot** : 2% (2) ;
- **Eudata** : 11% (5) ;
- Hamoir, Jalhay, Lessines, Sambreville et Wavre la développent en interne.

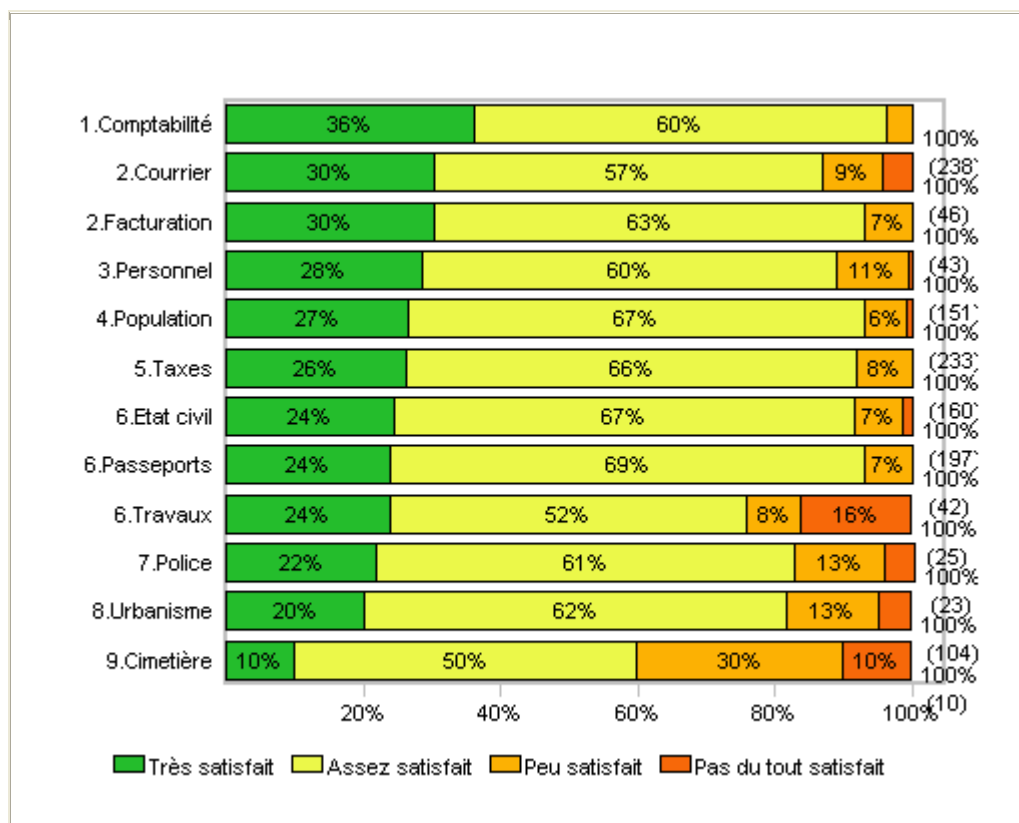
Selon l'enquête en ligne, les fournisseurs de l'application "passeports" sont :

- **Ciger** : 45% des communes utilisent cette application (19 communes) ;
- **Stesud** : 19% (8 communes) ;
- **WGH** : 21% (9 communes) ;
- 5 communes se fournissent auprès des ministères de l'Intérieur ou des Affaires étrangères.

Selon l'enquête en ligne, les fournisseurs de l'application "pointage" sont :

- **Ciger** : 17% des communes utilisent cette application (1 commune) ;
- **WGH** : 17% (1 commune) ;
- **Bodet** : pour 17% (1 commune) ;
- **Captor** : pour 34% (2 communes).

24.4 Degré de satisfaction des communes par rapport à leurs applications informatiques



Effectif de communes en fonction des taux de satisfaction des applications informatiques

Selon l'enquête en ligne, l'application "comptabilité" donne la satisfaction suivante :

- **très satisfait** : 36% des communes utilisent cette application (86 communes) ;
- **assez satisfait** : 60% (143) ;
- **peu satisfait** : 4% (9) ;
- il n'y a pas de commune "pas du tout satisfaite".

Selon l'enquête en ligne, l'application "population" donne la satisfaction suivante :

- **très satisfait** : 27% des communes utilisent cette application (62 communes) ;
- **assez satisfait** : 67% (155) ;
- **peu satisfait** : 6% (14) ;
- **pas du tout satisfait** : 1% (2).

Selon l'enquête en ligne, l'application "état-civil" donne la satisfaction suivante :

- **très satisfait** : 24% des communes utilisent cette application (48 communes) ;
- **assez satisfait** : 67% (132) ;
- **peu satisfait** : 7% (14) ;
- **pas du tout satisfait** : 2% (3).

Selon l'enquête en ligne, l'application "taxes" donne la satisfaction suivante :

- **très satisfait** : 26% des communes utilisent cette application (42 communes) ;
- **assez satisfait** : 66% (105) ;
- **peu satisfait** : 8% (13) ;
- aucune commune n'est "pas du tout satisfaite".

Selon l'enquête en ligne, l'application "personnel" donne la satisfaction suivante :

- **très satisfait** : 28% des communes utilisent cette application (43 communes) ;
- **assez satisfait** : 60% (91s) ;
- **peu satisfait** : 11% (16) ;
- **pas du tout satisfait** : 1% (1).

Selon l'enquête en ligne, l'application "urbanisme" donne la satisfaction suivante :

- **très satisfait** : 20% des communes utilisent cette application (21 communes) ;
- **assez satisfait** : 62% (64) ;
- **peu satisfait** : 13% (14) ;
- **pas du tout satisfait** : 5% (5).

Selon l'enquête en ligne, l'application "travaux" donne la satisfaction suivante :

- **très satisfait** : 24% des communes utilisent cette application (6 communes) ;
- **assez satisfait** : 52% (13) ;
- **peu satisfait** : 8% (2) ;
- **pas du tout satisfait** : 16% (4).

Selon l'enquête en ligne, l'application "police" donne la satisfaction suivante :

- **très satisfait** : 22% des communes utilisent cette application (5 communes) ;
- **assez satisfait** : 61% (14) ;
- **peu satisfait** : 13% (3) ;
- **pas du tout satisfait** : 4% (1).

Selon l'enquête en ligne, l'application "facturation" donne la satisfaction suivante :

- **très satisfait** : 30% des communes utilisent cette application (13 communes) ;
- **assez satisfait** : 63% (27) ;
- **peu satisfait** : 7% (3) ;
- aucune commune n'est "pas du tout satisfaite".

Selon l'enquête en ligne, l'application "cimetières" donne la satisfaction suivante :

- **très satisfait** : 10% des communes utilisant cette application (1 commune) ;
- **assez satisfait** : 50% (5) ;
- **peu satisfait** : 30% (3) ;
- aucune commune n'est "pas du tout satisfaite".

Selon l'enquête en ligne, l'application "courrier" donne la satisfaction suivante :

- **très satisfait** : 30% des communes utilisent cette application (14 communes) ;
- **assez satisfait** : 57% (26 communes) ;
- **peu satisfait** : 9% (4 communes) ;
- **pas du tout satisfait** : 4% (2 communes).

Selon l'enquête en ligne, l'application "passeports" donne la satisfaction suivante :

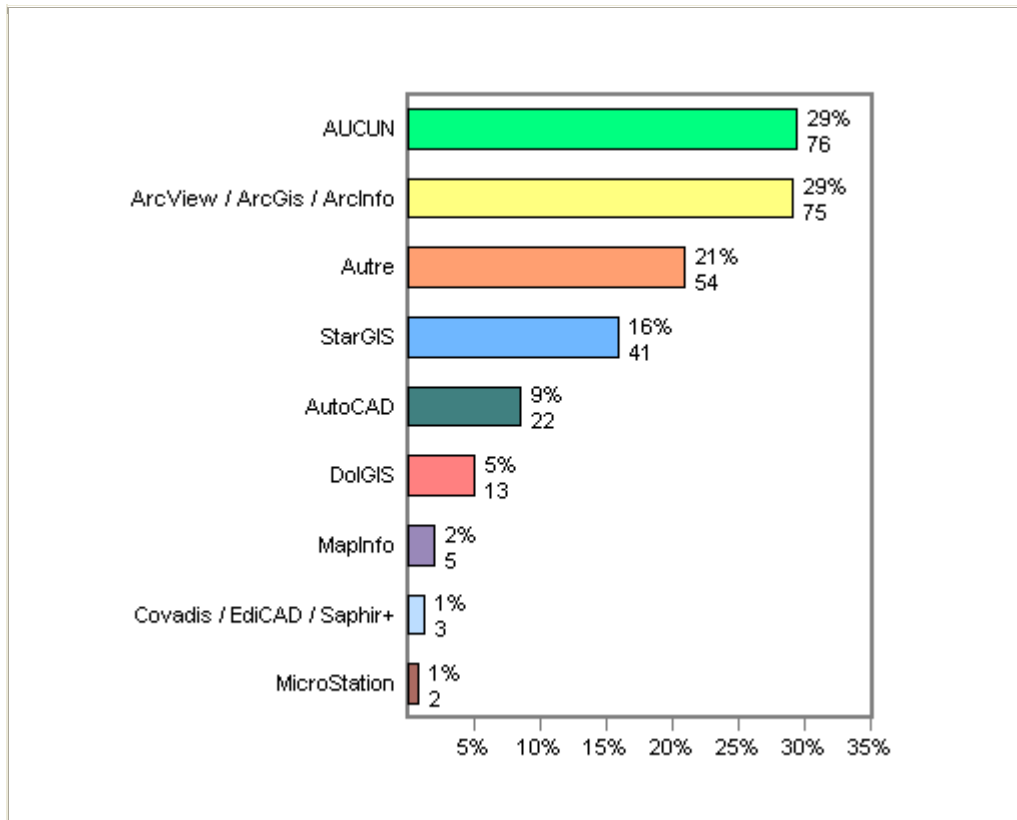
- **très satisfait** : 24% des communes utilisent cette application (10 communes) ;
- **assez satisfait** : 69% (29) ;
- **peu satisfait** : 7% (3) ;
- aucune commune n'est "pas du tout satisfaite".

Selon l'enquête en ligne, l'application "pointage" donne la satisfaction suivante :

- aucune commune n'est "très satisfaite" ;
- **assez satisfait** : 50% des communes utilisent cette application (3) ;
- **peu satisfait** : 17% (1) ;
- **pas du tout satisfait** : 33% (2).

24.5 Applications cartographiques et d'avis de marché

Il a ensuite été demandé aux communes de mentionner les logiciels cartographiques qu'elles utilisent.

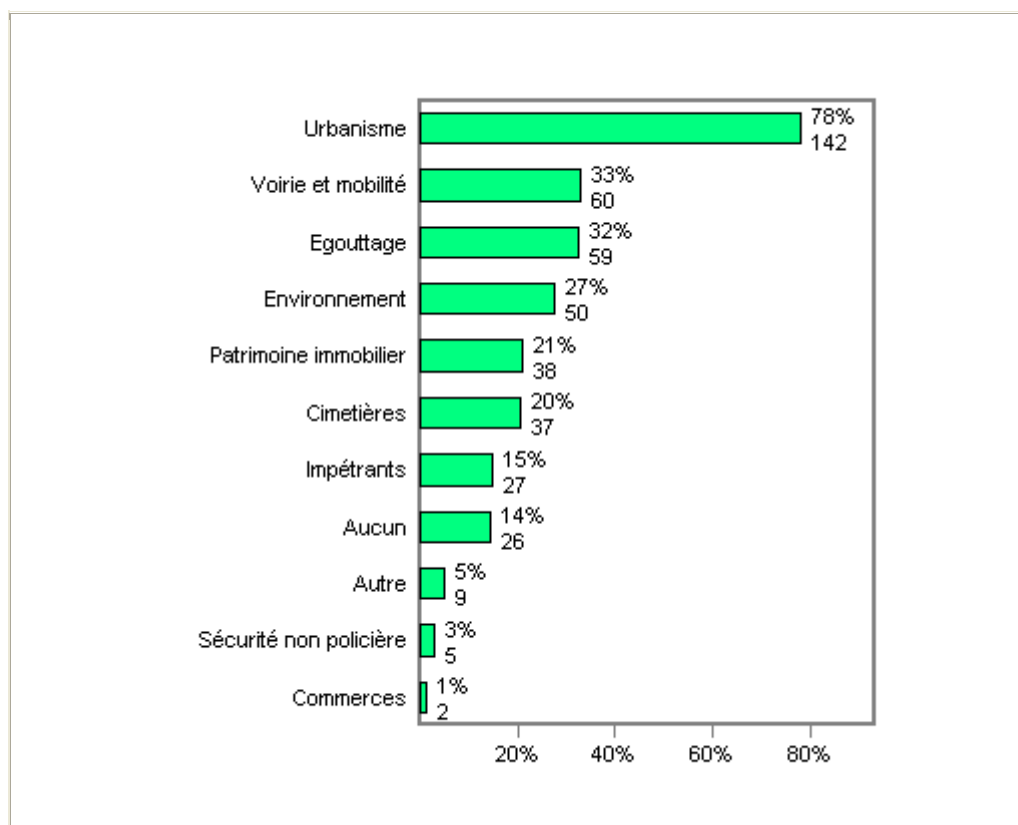


Taux de communes selon le logiciel cartographique utilisé

Parmi les autres logiciels, on citera :

- Geos chez Siréal (12 communes) ;
- la province qui fournit la matrice cadastrale (9 communes) ;
- Quickcarto chez Stesud (8 communes) ;
- AIVE (3 communes) ;
- ArcReader (3 communes) ;
- carto DGPL (2 communes : Libin et Meix-devant-Virton) ;
- Lessines dit développer en interne.

Les communes disent par ailleurs avoir développé des applications qui tirent parti de ces logiciels cartographiques pour les domaines suivants.



Taux de communes selon les domaines d'applications des logiciels cartographiques

Parmi les autres domaines d'applications cités, on retiendra :

- la gestion de l'eau,
- la gestion des lotissements,
- le cadastre,
- la mobilité,
- les géomètres et architectes.

Il a aussi été demandé aux communes si leur administration utilisait les applications WebGIS disponibles sur le portail cartographique de la Région wallonne (<http://cartographie.wallonie.be>). Il en résulte que 38% des communes disent que oui (97 communes), contre 62% des communes qui disent ne pas l'utiliser (161 communes).

Par ailleurs, les communes disent que leur administration publie des avis de marché public via le site IAM (<http://avis.marchespublics.wallonie.be>, application du MET reprise par la DGPL, qui attribue un code à l'utilisateur moyennant inscription) :

- **de manière systématique pour un quart des communes wallonnes (64 communes).** Il s'agit des communes d'Ath, Awans, Aywaille, Braives, Brunehaut, Celles, Châtelet, Chièvres, Chiny, Clavier, Colfontaine, Comblain-au-Pont, Court-Saint-Etienne, Crisnée, Dinant, Donceel, Esneux, Fernelmont, Frameries, Froidchapelle, Gedinne, Hastière, Héron, Ittre, Jalhay, Jemeppe-sur-Sambre, Jodoigne, La Calamine, Lens, Les Bons Villers, Lessines, Libramont-Chevigny, Lierneux, Lobbes, Lontzen, Manhay, Marchin, Mettet, Momignies, Morlanwelz, Musson, Namur, Neufchâteau, Olne, Onhaye, Paliseul, Pepinster, Perwez, Profondeville, Quévy, Remicourt, Rendeux, Sainte-Ode, Saint-Georges-sur-Meuse, Saint-Ghislain, Soignies, Tenneville, Theux, Thimister-Clermont, Tintigny, Trooz, Verviers, Villers-la-Ville et Wavre ;

- **de manière occasionnelle pour 16% des communes wallonnes (41 communes).** Il s'agit des communes d'Anhée, Ans, Anthisnes, Antoing, Arlon, Beloeil, Bertogne, Chaumont-Gistoux, Doische, Estaimpuis, Fauvillers, Gesves, Ham-sur-Heure-Nalinnes, Havelange, Héléchine, Hensies, Huy, La Bruyère, Libin, Meix-devant-Virton, Mons, Mont-Saint-Guibert, Nivelles, Orp-Jauche, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Ouffet, Philippeville, Pont-à-Celles, Rebecq, Saint-Hubert, Saint-Léger, Saint-Vith, Seraing, Sivry-Rance, Spa, Tinlot, Vielsalm, Viroinval, Walhain, Waremme et Yvoir.

Parmi les communes n'utilisant pas le site IAM, on notera que :

- 26% des communes wallonnes disent que c'est cependant prévu (68 communes) ;
- un tiers des communes wallonnes disent que ce n'est pas à l'ordre du jour (85 communes).

Les communes utilisatrices évaluent cette application IAM de la façon suivante :

- très satisfaisant : 21% des communes (22 communes) ;
- assez satisfaisant : 69% (72) ;
- peu satisfaisant : 8% (8).
- pas du tout satisfaisant : 2% (2).

24.6 Applications mobiles

L'enquête en ligne interrogeait également les communes sur leur usage des applications "mobiles", c'est-à-dire exploitées "sur le terrain" par les agents communaux à l'aide d'ordinateurs portables, ordinateurs de poche (PDA) ou même GSM. Les réponses montrent que :

- **15% des communes disent utiliser ces applications mobiles.** Ces 38 communes sont : Ath, Attert, Bastogne, Beauraing, Bernissart, Bertrix, Braine-le-Château, Bullingen, Burg-Reuland, Cerfontaine, Charleroi, Ciney, Comblain-au-Pont, Courcelles, Dalhem, Durbuy, Eupen, Floreffe, Fosses-la-Ville, Gerpennes, Gouvy, Hannut, Huy, Ittre, La Calamine, La Hulpe, La Roche-en-Ardenne, Lontzen, Malmedy, Mette, Mons, Namur, Rendeux, Sambreville, Tellin, Theux, Waimes et Waterloo ;
- **85% des communes wallonnes (220 communes) n'utilisent pas les applications mobiles.**

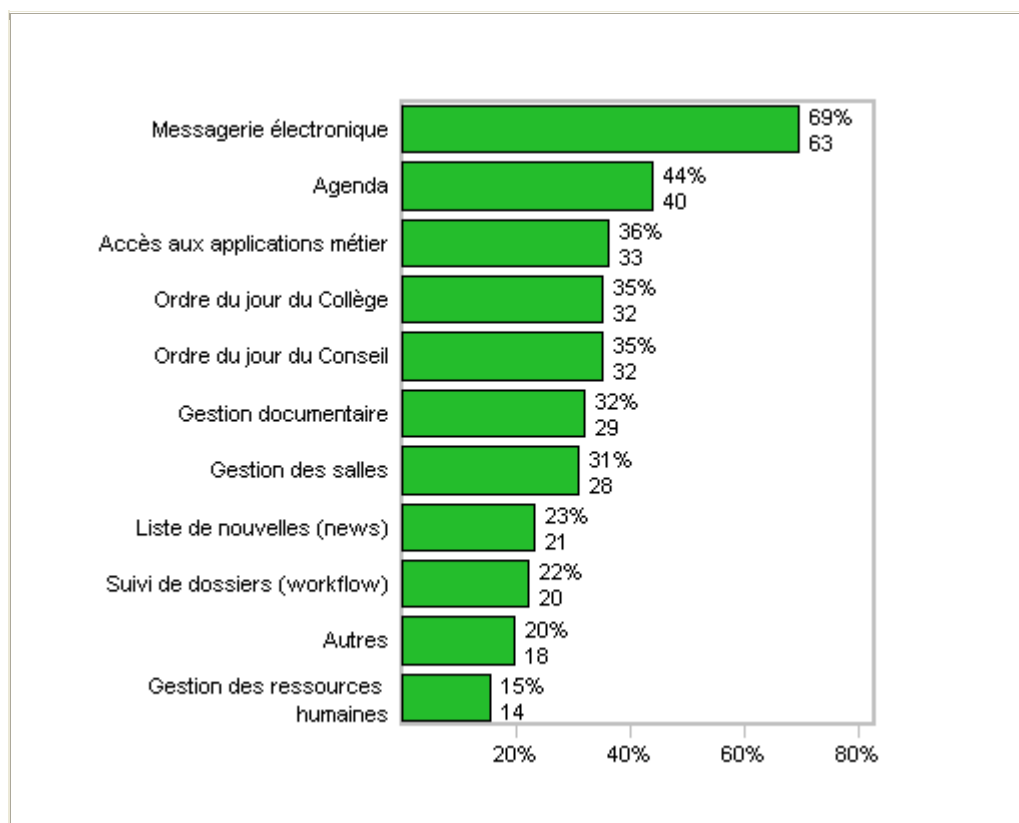
Les usages de ces applications mobiles par les communes sont divers et variés :

- urbanisme : relevés cartographiques (8 communes) ;
- travaux : gestion du service, rapports de chantiers, etc. (7) ;
- parkings (encodage des plaques d'immatriculation), le contrôle des parcmètres, les procès-verbaux de stationnement (4) ;
- gestion du réseau de distribution d'eau, relevé des compteurs (4) ;
- recensements (2) ;
- télétravail pour le secrétaire et le receveur (1) ;
- gestion des sacs poubelles (1).

24.7 Intranet

Un Intranet est un ensemble de services et d'applications du même type que ceux d'Internet, mais dont l'usage est spécifiquement réservé au réseau interne de l'administration. **35% des communes wallonnes disent avoir mis en place un Intranet. Cela représente 91 communes.** Par ailleurs, 17% des communes affirment en avoir le projet, soit 45 communes.

Le tableau suivant représente les services ou applications proposés sur les Intranets communaux.



Taux de communes ayant un Intranet selon les services proposés par ce dernier

Parmi les autres services cités, on notera : la gestion urbanistique, la gestion de prestations, la gestion du site Web, la cartographie, le partage de documents, etc.

24.8 Sécurité informatique

24.8.1 Charte et politique de sécurité

Il a été demandé aux communes si leur administration a établi une charte ou un règlement interne relatif à l'usage d'Internet (Web, mail, etc.) :

- **oui** : 22% des communes (57), contre 12% en 2004 ;
- **en projet** : 25% (65) ;
- **ni charte ni règlement interne concernant l'usage d'Internet** : 53% (135).

Quant à une éventuelle "politique de sécurité" en matière de réseaux, c'est-à-dire un ensemble de règles de sécurité explicitement décrites, les communes fournissent les informations suivantes :

- **systématiquement** : 21% des communes (54), contre 19% en 2004 ;
- **partielle** : 26% (67), contre 23% en 2004 ;
- **projet** : 14% (37) ;
- **non et pas en projet** : 39% (99).

24.8.2 Firewall et DMZ

En matière de protection du réseau interne, on relève les chiffres suivants :

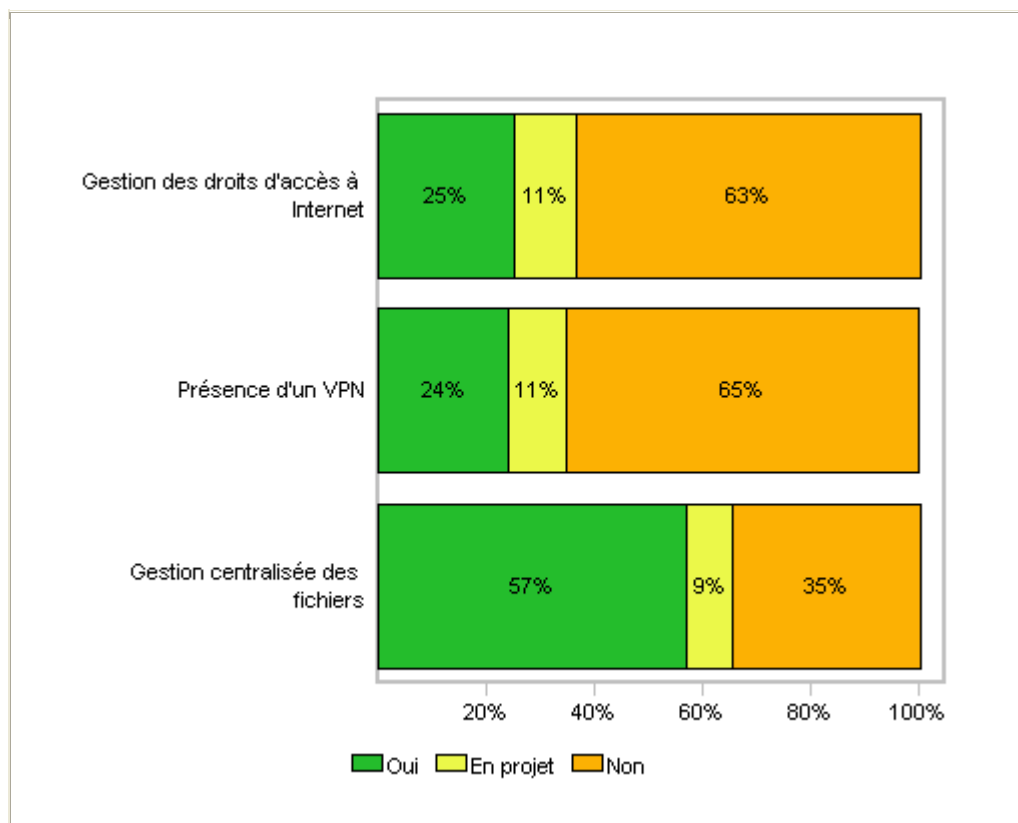
- **firewall, physique ou logiciel** : 79% des communes (202), contre 61% en 2004 ;
- **firewall en projet** : 7% (17) ;
- **non et pas en projet** : 15% (38).

De même, en ce qui concerne la présence d'une zone protégée (DMZ) pour les serveurs accessibles depuis Internet (Web, mail, etc.) :

- **oui** : 24% des communes (61) ;
- **projet** : 6% (16) ;
- **non et pas en projet** : 31% (79) ;
- sans objet pour 39% des communes (101 communes), car aucun serveur interne n'est "visible" sur Internet.

24.8.3 Autres solutions de sécurité

Parmi les autres mécanismes de sécurité mis en place, près d'un quart des communes wallonnes disposent d'un système d'accès VPN (Virtual Private Network). Elles n'étaient que 16% en 2004.



Taux de communes selon les mécanismes de sécurité mis en place

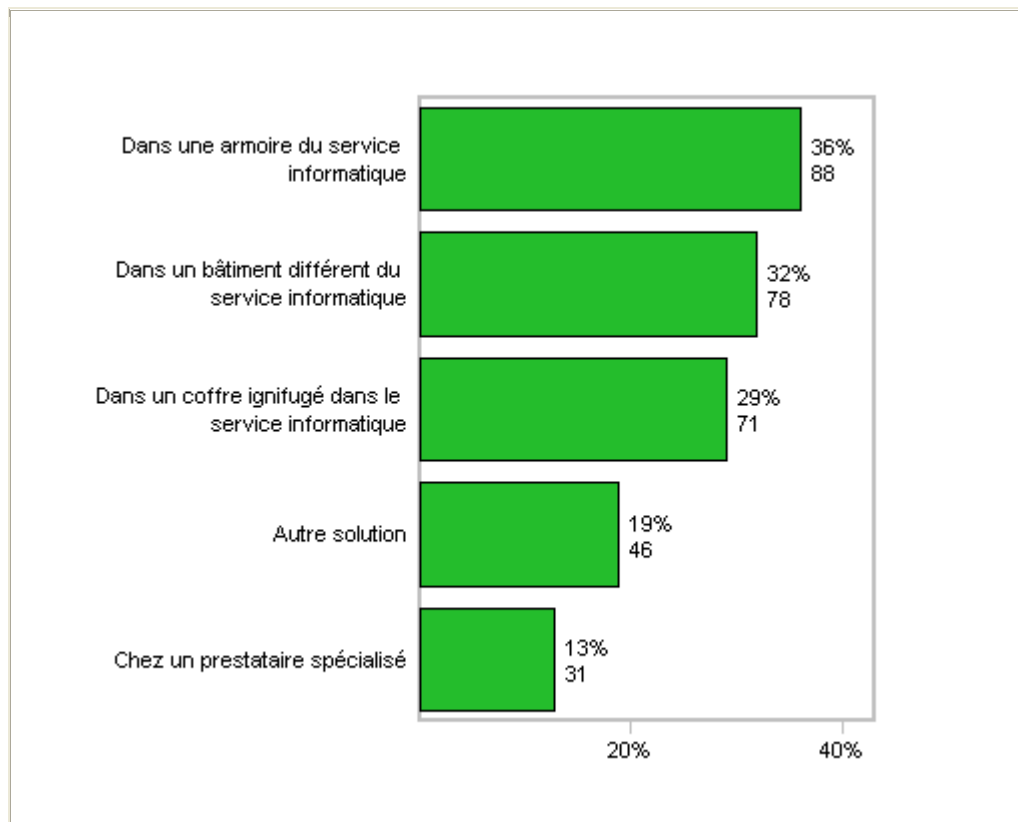
On rappellera en outre que, parmi les communes qui diffusent électroniquement des documents au Collège et/ou au Conseil, plus de 80% n'utilisent aucun mécanisme de protection.

24.8.4 Sauvegarde des données

En ce qui concerne la sauvegarde des données :

- **backups quotidiens des fichiers et des documents bureautiques** : 90% des communes (230) ;
- **backups hebdomadaires** : 5% (14) ;
- **projet** : 2% (5) ;
- **pas de backup et pas de projet** : 3% (8).

Le tableau suivant reprend les différents lieux de stockage des backups réalisés.



Taux de communes selon le lieu de stockage des backups

On s'étonnera de certaines autres solutions qui ont été citées :

- 18 communes disent que le backup est emporté au domicile du responsable informatique. Une dit qu'il l'est au domicile de deux employés, et une autre dit que c'est une copie qui est emportée par le responsable à son domicile ;
- 7 communes disent que le backup est mis dans un coffre-fort loué dans une banque ;
- 4 communes disent que le backup est enfermé dans un coffre-fort ignifugé d'un autre service que l'informatique ;
- une commune dit que le backup est emporté par le secrétaire communal à son domicile et une autre qu'il est mis dans le coffre-fort du secrétaire ;
- une commune dit que le backup est mis dans chacun des différents services concernés.

24.8.5 Protection des postes "clients"

Quant au mode de protection des ordinateurs clients, on relève les chiffres suivants :

- **accès aux ordinateurs systématiquement protégé par login et mot de passe** : 70% des communes, ce qui est encore trop peu ;
- **accès aux ordinateurs partiellement protégé par login et mot de passe** : 26% des communes ;
- pas de protection : 3% des communes (8) communes.

Une autre protection indispensable qui doit être installée sur tout ordinateur est un anti-virus. Encore faut-il que ce dernier soit mis à jour régulièrement :

- **ordinateurs équipés d'un anti-virus régulièrement mis à jour** : 91% des communes, contre 77% en 2004) ;
- **une partie des ordinateurs équipés d'un anti-virus régulièrement mis à jour** : 7% des communes ;
- **pas d'anti-virus sur les ordinateurs, et pas en projet** : 4 communes ;
- **en projet** : une commune.

On notera également que :

- 40% des communes (102) installent les correctifs (patches) des systèmes d'exploitation et des applicatifs, contre 22% en 2004) ;
- 36% (92) installent ces patches occasionnellement ;
- deux communes projettent de le faire ;
- 24% (61) ne les installent pas.

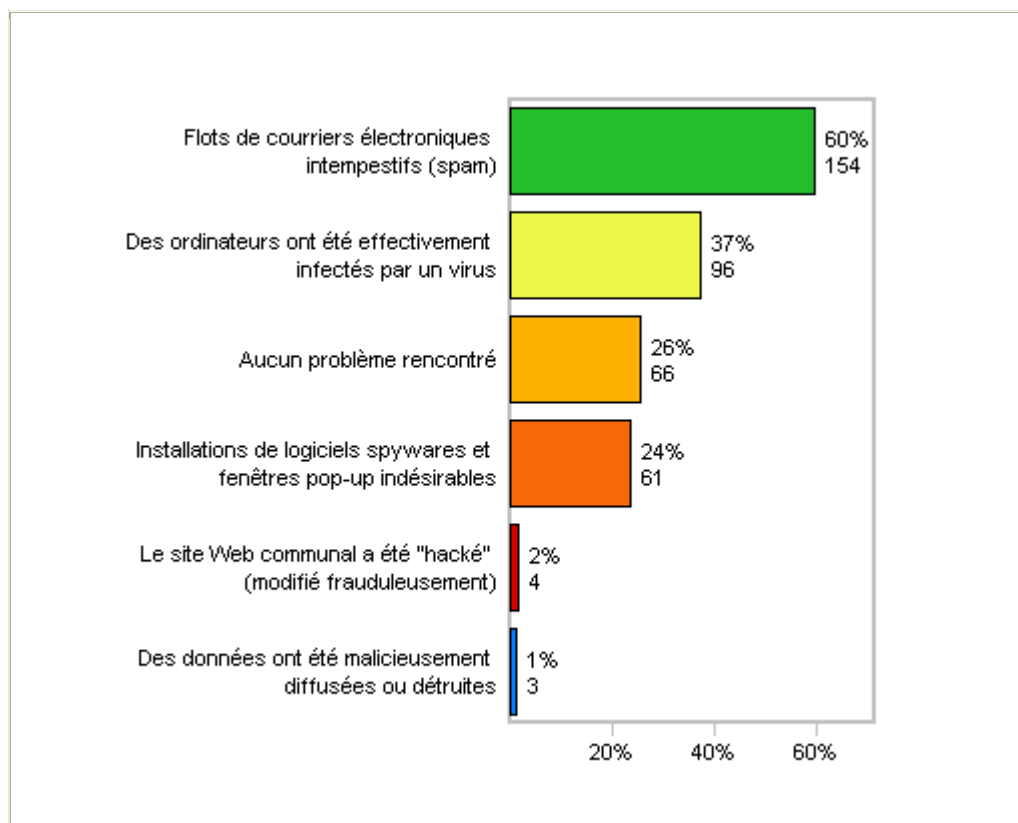
24.8.6 Réseaux sans fil

17% des communes wallonnes (44) ont mis en service un réseau sans fil (WiFi). Mais :

- **seulement 14% des communes (36 communes) y donnent un accès restreint via un mode de sécurisation** (WEP, WPA ou autre) ;
- 3% des communes laissent l'accès libre à tout utilisateur, posant là la question de la sécurité.

24.8.7 Problèmes de sécurité rencontrés

Le graphe suivant représente les types d'attaques contre la sécurité informatique dont la commune dit avoir été victime au cours des 12 derniers mois.



Taux de communes selon le type d'attaques subies contre la sécurité informatique

Comme pour les citoyens et les entreprises, le spam est devenu un fléau, heureusement peu dangereux généralement. 60% des communes s'en plaignent contre seulement 2% en 2004 !

Quatre communes signalent que leur site a été hacké. En 2004, 18% des communes disaient que leur site avait été hacké.

Trois communes disent que des données de leur site ont été malicieusement diffusées ou détruites.

Plus d'un tiers des communes ont subi des attaques de virus. 99% des communes signalant que leurs ordinateurs ont été infectés par des virus sont des abonnées à Publilink.

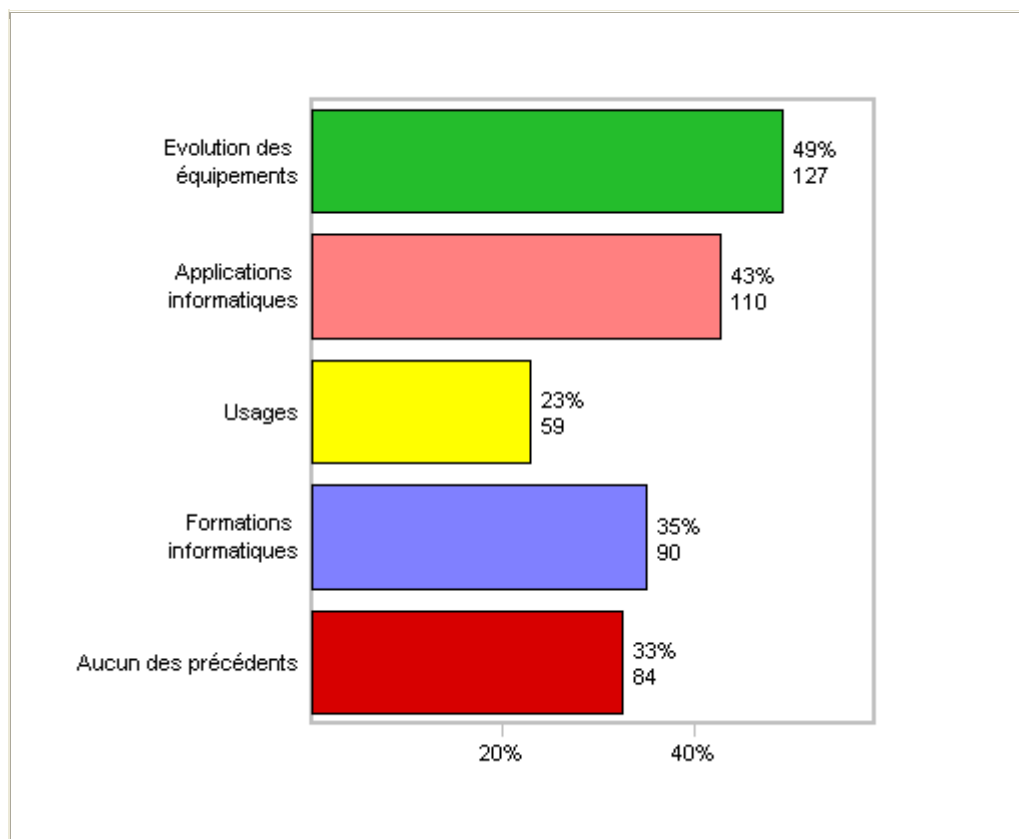
25. Stratégie et formation TIC

Trop peu de communes définissent des stratégies en matière de TIC, de formation du personnel et de coopération inter-communes. La moitié des communes wallonnes considèrent toutefois qu'elles ont déjà un bon usage des TIC

25.1 Objectifs posés par les communes en matière de TIC

Les communes disent avoir défini des objectifs de développement :

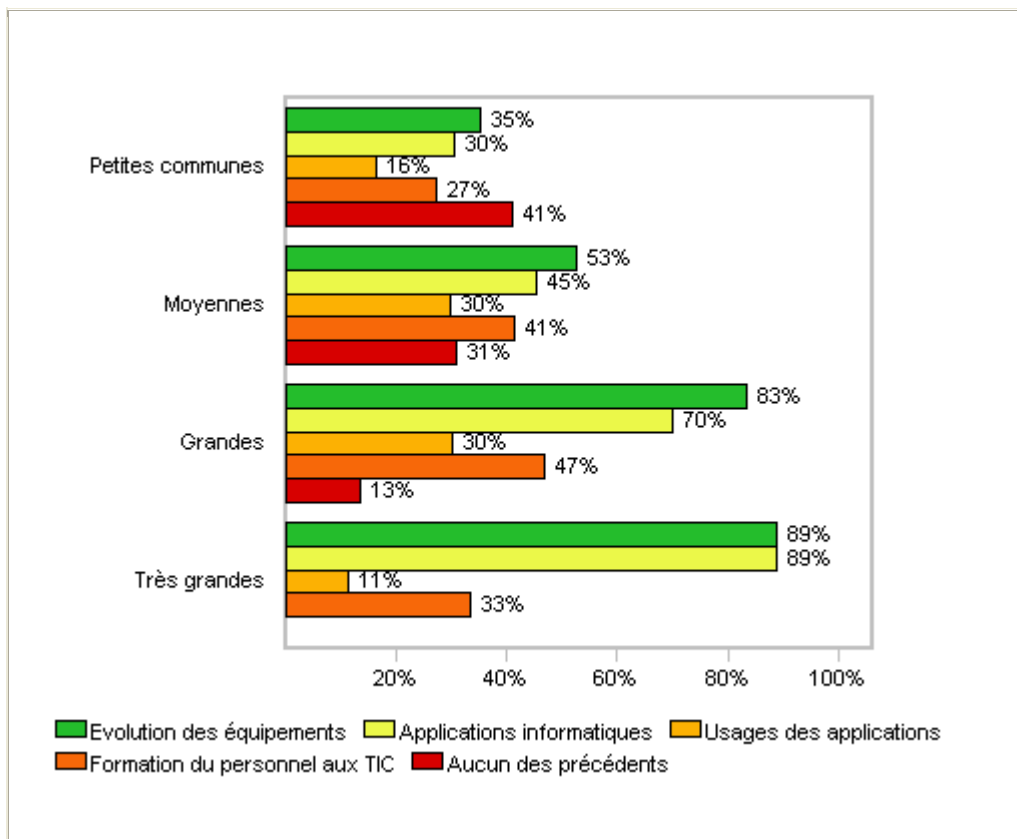
- **pour l'évolution des équipements** (ordinateurs, connexions Internet, etc.) : pour la moitié des communes ;
- **pour les applications informatiques** (logiciels à installer, programmes à développer) : 43% des communes
- **pour les usages** (niveau d'usage des outils informatiques et des applications) : à peine 23% des communes.



Taux de communes selon les objectifs de développement définis

Un peu plus d'un tiers des communes disent avoir des objectifs précis en matière de formations informatiques. C'est positif, mais il faut sensibiliser davantage sur l'importance des formations. Par contre, il est préoccupant de constater qu'un tiers des communes n'aient aucun objectif précis en matière d'informatique.

La détermination d'objectifs de développement est fortement corrélée avec la taille de la commune.



Taux de communes selon l'existence d'objectifs TIC en fonction de la taille

L'existence de tels objectifs de développement est également fortement corrélée, d'une part à l'implication du bourgmestre dans les usages mail et Internet, et, d'autre part, à la présence en interne de personnel informatique.

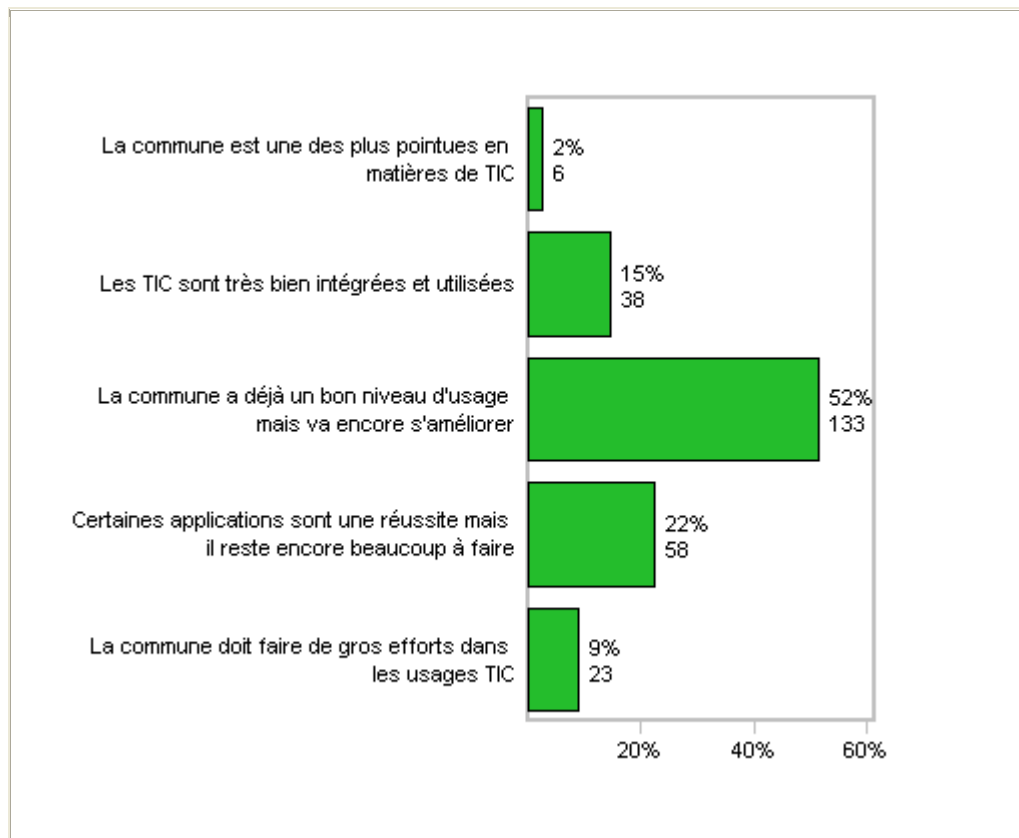
Les communes mentionnent ensuite que, lorsque des objectifs informatiques existent, ils ont été fixés par (2 réponses étaient possibles).

Décideurs en matière d'objectifs informatiques	Communes	Pourcentage
Par l'échevin en charge	29	17%
Par le Collège	104	60%
Par le Conseil	8	5%
Par le secrétaire ou le service informatique	106	61%
Par un consultant ou un intervenant externe	11	6%

Nombre de communes en fonction du décideur en matière d'objectifs informatiques

25.2 Niveau de développement de l'informatique dans les communes

Il a été demandé aux communes de choisir, dans un ensemble de suggestions, l'expression qui caractérise le mieux le niveau de développement de l'informatique et des TIC dans leur administration.



Taux de communes selon le niveau de développement informatique et TIC déclaré

Les communes qui se classent parmi les plus pointues en matière de TIC sont : Andenne, Braine-le-Comte, Chaudfontaine, Marche-en-Famenne, Mont-Saint-Guibert et Theux.

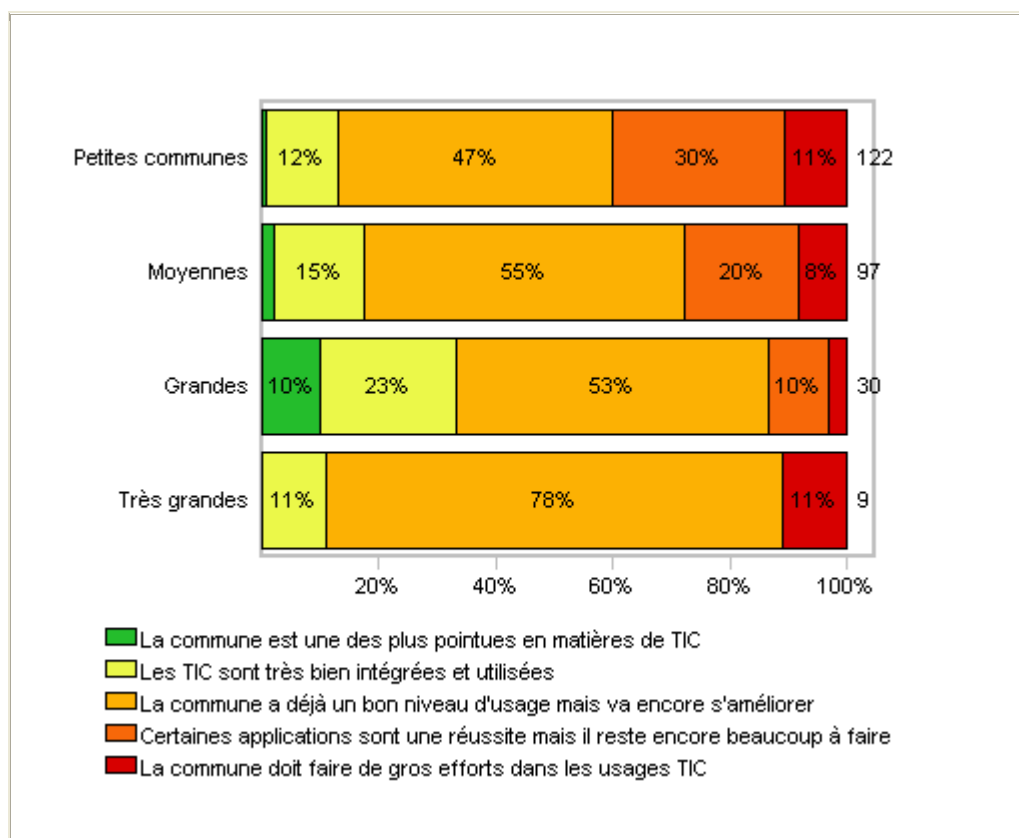
Les communes qui considèrent que les TIC sont très bien intégrées et utilisées au sein de leur administration sont : Anderlues, Ans, Anthisnes, Arlon, Aubel, Beauraing, Beauvechain, Berloz, Bièvre, Blégny, Braives, Ciney, Colfontaine, Comines, Esneux, Estaimpuis, Flémalle, Fléron, Gesves, Grâce-Hollogne, Hannut, Hotton, La Roche-en-Ardenne, Manhay, Morlanwelz, Oupeye, Péruwelz, Plombières, Quiévrain, Ramillies, Rixensart, Rochefort, Seneffe, Soumagne, Stavelot, Vaux-sur-Sûre, Verviers et Villers-le-Bouillet.

Les communes qui pensent que certaines applications sont une réussite, mais qu'il reste encore beaucoup à faire en matière de TIC dans leur administration sont : Anhéé, Antoing, Bertrix, Beyne-Heusay, Braine-l'Alleud, Braine-le-Château, Bullingen, Burdinne, Butgenbach, Chaumont-Gistoux, Chièvres, Chiny, Clavier, Crisnée, Dalhem, Dison, Ellezelles, Fauvillers, Fernelmont, Ferrières, Fleurus, Flobecq, Gerpennes, Grez-Doiceau, Hamois, Héron, Houyet, Juprelle, la Calamine, La Bruyère, La Hulpe, Leuze-en-Hainaut, Lierneux, Limbourg, Merbes-le-Château, Modave, Musson, Neufchâteau, Neupré, Ohey, Pecq, Perwez, Philippeville, Quévy, Raeren, Rouvroy, Saint-Georges-sur-Meuse, Saint-Hubert, Saint-Léger, Soignies, Stoumont, Tellin, Tenneville, Verlaine, Villers-la-Ville, Visé, Welkenraedt et Wellin.

Les communes qui disent devoir encore faire de gros efforts dans les usages TIC sont : Beaumont, Beloeil, Cerfontaine, Chapelle-lez-Herlaimont, Courcelles, Daverdisse, Doische, Florennes, Fosses-la-Ville, Herbeumont, Honnelles, Jemeppe-sur-Sambre, Léglise, Lobbes, Lontzen, Mettet, Nassogne, Onhaye, Ouffet, Remicourt, Silly, Tournai et Trooz.

Les autres communes sont celles qui se situent dans la moyenne, à savoir celles qui disent qu'elles ont déjà un bon niveau d'usage mais vont encore s'améliorer.

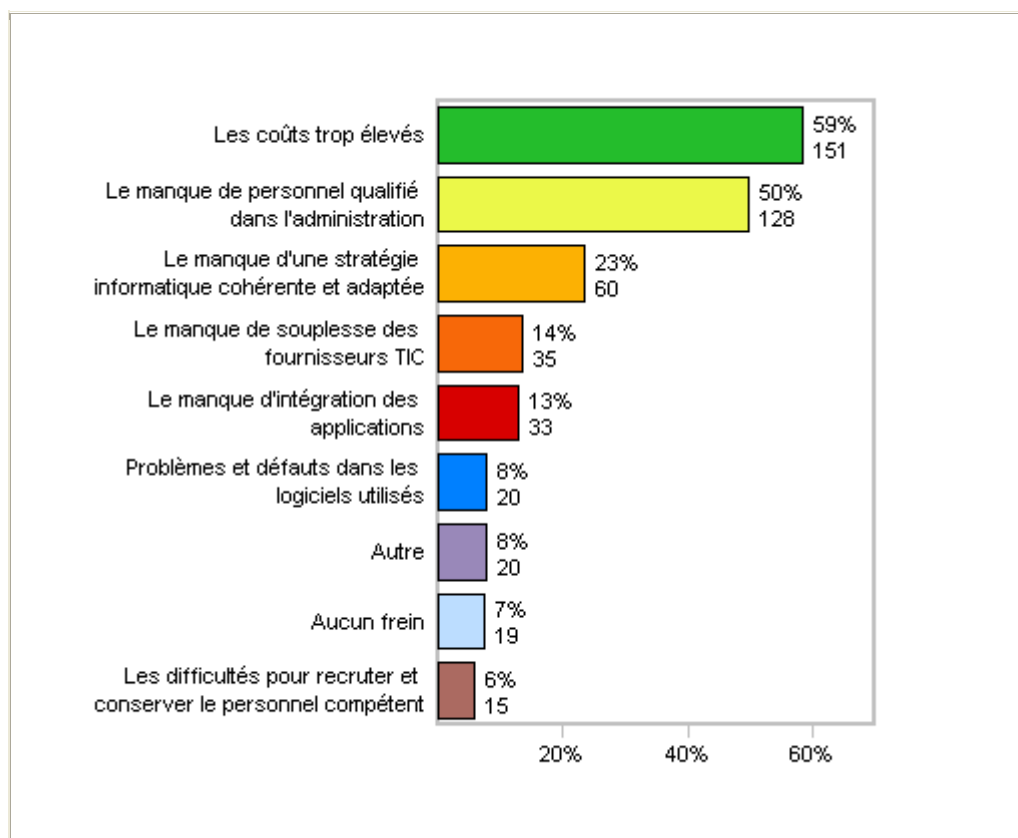
Le niveau de développement TIC est partiellement corrélé avec la taille des communes.



Taux de communes selon le niveau de développement TIC, en fonction de la taille

Par contre, il est évidemment corrélé à la présence en interne de personnel informatique.

Les communes ont ensuite choisi, parmi une liste proposée, les freins les plus importants au développement TIC dans leur administration.



Taux de communes selon les freins de développement aux TIC

Comme on le voit, les freins principaux sont les coûts élevés (budget) et le manque de personnel qualifié et formé dans l'administration communale (problèmes de 'maturité informatique' et de motivation des utilisateurs). Vient ensuite l'absence de stratégie informatique, que l'on peut grouper avec d'autres freins cités que sont le manque d'informations et de formations à l'informatique et à l'intérêt des TIC de la part des décideurs politiques et la lenteur décisionnelle en la matière de ces derniers.

On citera aussi les plaintes en matière de manque de souplesse des fournisseurs et d'intégration des applications et logiciels utilisés, que l'on peut associer à d'autres freins cités que sont les lacunes en matière de standardisation, d'interopérabilité et le peu de sociétés actives et compétentes dans l'open-sourcing.

Les autres freins qui ont été cités sont :

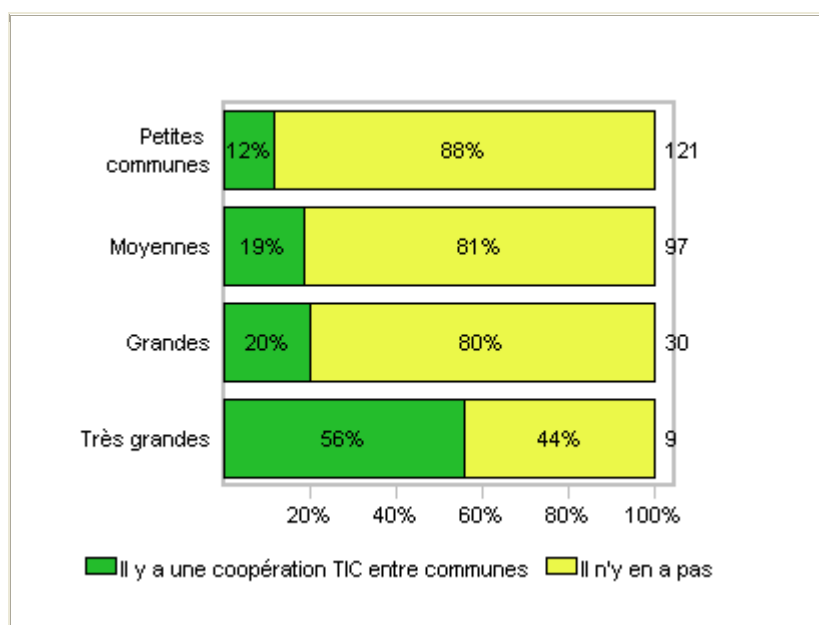
- **le manque de temps** pour maîtriser, mettre en place les solutions et former les utilisateurs ;
- **l'inertie, la difficulté de faire intégrer le changement** aux fonctionnaires ;
- **les problèmes de perception de l'utilité** du recours à davantage d'informatique, surtout pour les communes de petite taille ;
- **la peur des problèmes de sécurité** (virus et spam, etc.).

25.3 Coopération entre communes

Dans l'enquête en ligne, 17% des communes wallonnes (43 communes) disent avoir noué des coopérations avec d'autres communes pour le développement conjoint ou la transposition d'applications informatiques. Cela signifie aussi que plus de 4 communes sur 5 ne souhaitent pas, ou plus simplement ne pensent pas à, collaborer entre elles.

Les communes qui déclarent coopérer avec d'autres en la matière sont : Andenne, Anderlues, Ans, Arlon, Assesse, Bernissart, Bullingen, Chaudfontaine, Ciney, Durbuy, Eghezée, Estinnes, Fauvillers, Fléron, Fleurus, Gesves, Ittre, Jodoigne, La Bruyère, La Louvière, Le Roeulx, Léglise, Lens, Lessines, Liège, Lincent, Marche-en-Famenne, Marchin, Merbes-le-Château, Mons, Montigny-le-Tilleul, Morlanwelz, Namur, Ohey, Orp-Jauche, Quiévrain, Sambreville, Seneffe, Tintigny, Tournai, Trooz, Visé et Wanze.

L'existence ou non de coopération entre communes est corrélé à la taille des communes et à la présence en interne de personnel informatique.



Taux de communes selon l'existence d'une coopération TIC entre communes en fonction de la taille

On s'étonnera que peu de petites communes développent des coopérations, étant donné que ce sont elles qui ont le plus besoin de ressources.

Les domaines ou applications cités sur lesquels portent ces coopérations entre communes sont, par ordre décroissant :

- **applications de partage de données et/ou procédures** (logiciels urbanisme, état civil, facturation de la distribution d'eau, population, Collège, courrier) ;
- **applications-métiers, de workflow, notamment dans le cadre du programme Qualicité** : bureau virtuel, gestion documentaire, gestion électronique du Collège/Conseil, gestion des ressources humaines et salaires, gestion des petits travaux, établissement de fiches de procédures d'urbanisme, de recrutement, etc. ;
- **site Internet** ;
- **mise en place d'un intranet intra-communal** (projet Osmose) ;
- **projet "Communes Plone"** ;
- **applications liées à la carte d'identité électronique** ;
- **cartographie** ;

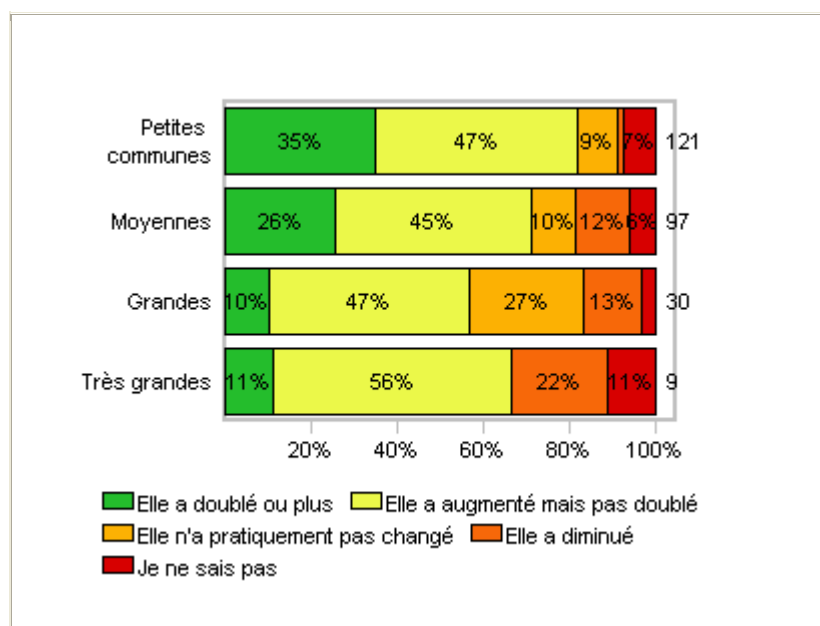
- téléservices ;
- amendes administratives ;
- réseau de lecture publique ;
- fibres optiques inter-bâtiments ;
- gestion énergétique des bâtiments ;
- restriction des accès à Internet ;
- conteneurs à puce ;
- gestion des logements inoccupés ;
- téléphonie sur IP ;
- élections.

25.4 Evolution du budget informatique

Globalement, les communes wallonnes évaluent l'évolution de la part du budget informatique en 2006 comparée à 2001 de la façon suivante :

- **elle a doublé ou plus** : 28% des communes (71 communes) ;
- **elle a augmenté, mais pas doublé** : 47% (120) ;
- **elle n'a pratiquement pas changé** : 11% (29) ;
- **elle a diminué** : 8% (20) ;
- **ne savent pas** : 7% (17).

On remarquera que l'évolution du budget informatique a été la plus forte dans les communes de petite taille.



Taux de communes selon l'évolution du budget TIC en fonction de la taille

Par ailleurs, moins la commune a de personnel informatique en interne, plus le budget informatique évolue!

25.5 Politique de formation en TIC

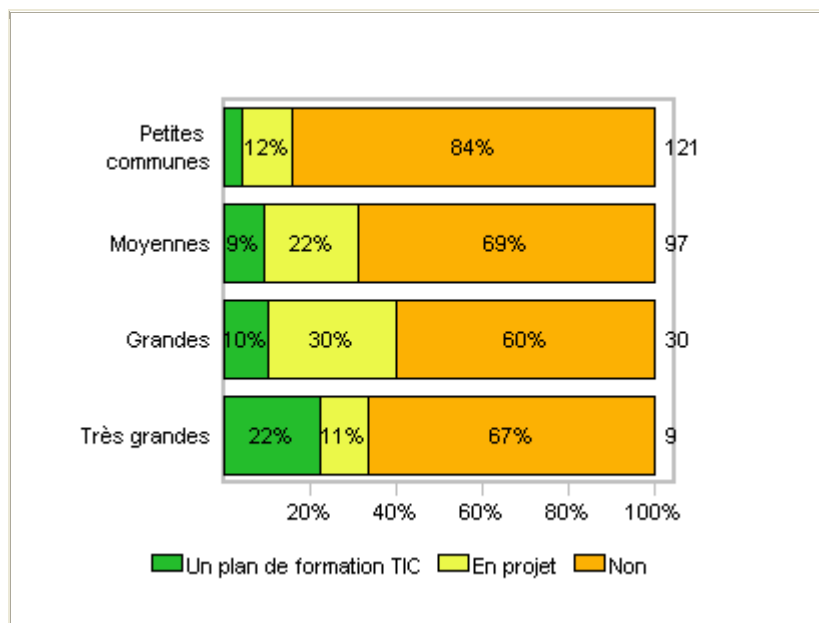
Une politique de formation structurée et expliquée au personnel administratif existe dans 19% des communes. Ces 50 communes sont : Bassenge, Beyne-Heusay, Celles, Cerfontaine, Châtelet, Chaudfontaine, Chaumont-Gistoux, Ciney, Comines, Couvin, Donceel, Dour, Fléron, Frameries, Hélécinne, Hensies, Houffalize, Incourt, Jurbise, La Roche-en-Ardenne, Les Bons Villers, Libramont-Chevigny, Liège, Manhay, Marche-en-Famenne, Merbes-le-Château, Mons, Morlanwelz, Oreye, Oupeye, Pepinster, Pont-à-Celles, Ramillies, Rumes, Saint-Ghislain, Saint-Léger, Saint-Nicolas, Seneffe, Stavelot, Theux, Tinlot, Vaux-sur-Sûre, Villers-le-Bouillet, Viroinval, Waimes, Walcourt, Walhain, Wanze et Welkenraedt.

Si 20% des communes ont en projet d'établir un telle politique de formation, il est préoccupant de constater que 60% des communes, soit 155 communes, n'ont pas de politique de formation.

Il existe un plan de formation spécifique pour les TIC dans 7% des communes wallonnes. Ces 19 communes sont Blegny, Châtelet, Chaudfontaine, Ciney, Comines, Fléron, Hélécinne, Hensies, La Roche-en-Ardenne, Leuze-en-Hainaut, Liège, Marche-en-Famenne, Mons, Oupeye, Pont-à-Celles, Rumes, Stavelot, Theux et Wanze.

18% des communes ont le projet d'établir un plan de formation TIC, mais les 3/4 des communes n'ont aucun plan de formation TIC.

L'existence d'un plan de formation TIC est fortement corrélée avec la taille de la commune.



Taux de communes selon l'existence d'un plan de formation TIC en fonction de la taille

Par ailleurs, l'existence d'un plan de formation TIC est, logiquement, corrélée également avec la présence en interne de personnel informatique, et avec le nombre de personnes le composant. En moyenne, les communes ont formé en 2005 :

- 8 membres du personnel aux logiciels bureautiques (traitement de texte, tableurs, etc.) ;
- 5 membres du personnel aux applications Internet (mail, recherche d'infos, etc.) ;
- 8 membres du personnel aux applicatifs métier.

Cela représente 12% du personnel administratif wallon qui a été formé aux logiciels bureautiques et aux applicatifs métier, tandis que 8% ont été formés aux applications Internet.

En matière d'e-learning :

- **3% des communes disent avoir utilisé au moins un cours de formation en ligne pour former leur personnel au cours de l'année 2005.** Il s'agit des communes de Braine-le-Comte, Ciney, Ferrières, Gembloux, Marche-en-Famenne, Péruwelz et Quévy ;
- **3% des communes affirment que cette formation en ligne est en cours en 2006 ou qu'elle est en projet.** Il s'agit des communes de Bertogne, Braine-le-Château, Florennes, Florenville, Havelange, Ottignies-Louvain-le-Neuve et Visé ;
- 95% des communes ne pratiquent pas l'e-learning.

En matière de formation relative à la sécurité informatique :

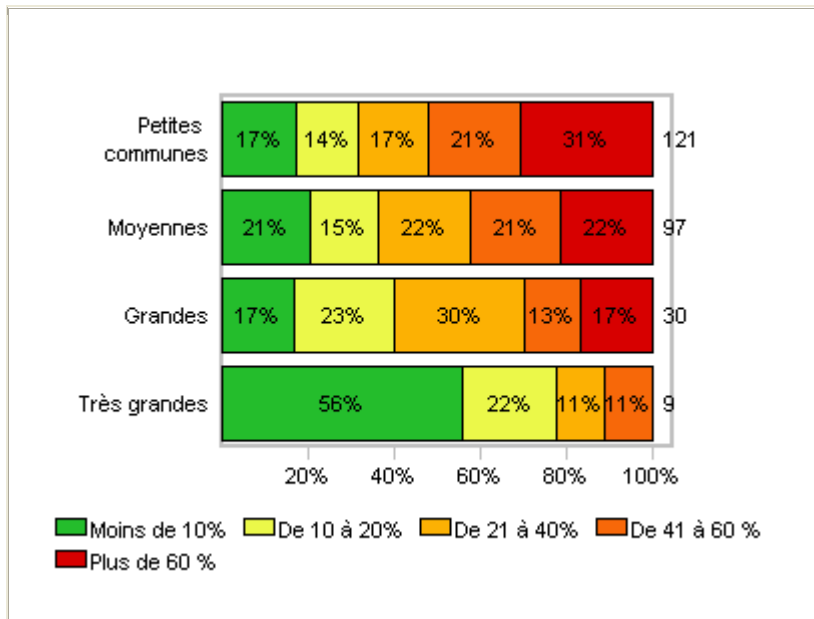
- **4% des communes disent en avoir dispensé une à tous leurs employés.** Ces 11 communes sont : Bastogne, Ferrières, Fléron, Gembloux, Havelange, La Calamine, Lincet, Mont-Saint-Guibert, Profondeville, Saint-Ghislain et Sombreffe ;
- **18% des communes disent avoir dispensé une telle formation à certains de leurs employés seulement** (47 communes) ;
- **12% des communes ont le projet d'en dispenser dans les 12 mois** (32 communes) ;
- près de deux tiers des communes (167 communes) n'ont pas dispensé de formation relative à la sécurité informatique à leurs employés, et n'ont pas le projet de le faire.

25.6 Divers

En moyenne, la proportion du temps hebdomadaire consacré par le Secrétaire communal au travail sur ordinateur serait de :

- moins de 10% pour 20% des communes (51 communes) ;
- de 10 à 20% pour 15% (41) ;
- de 21 à 40% pour 20% (51) ;
- de 41 à 60% pour 20% (51) ;
- plus de 60% pour 25% (63).

On peut constater que cela varie beaucoup d'une commune à l'autre, et la répartition des réponses est homogène. Cependant, ce n'est pas le cas si l'on regarde cet aspect selon la taille des communes.



Taux de communes selon le temps de travail du Secrétaire sur ordinateur, en fonction de la taille des communes

Les secrétaires communaux qui travaillent le plus longtemps sur ordinateur se trouvent dans les petites communes !

26. Rapports avec la DGPL et la Région wallonne

Les communes ont eu la possibilité de s'exprimer sur la qualité des sites de la DGPL (Direction Générale des Pouvoirs Locaux) et de la Région wallonne, et de proposer des suggestions

26.1 Evaluation du portail de la Région wallonne par les communes

L'évaluation par les communes de la qualité et de l'ergonomie des informations et des services en ligne mis à disposition par le portail de la Région wallonne est la suivante :

- **très satisfaisant** : 16 % des communes (41 communes) : Amay, Attert, Bassenge, Beauraing, Burdinne, Chastre, Chaudfontaine, Chièvres, Dinant, Estaimpuis, Frameries, Geer, Hélécinne, Hotton, Ittre, La Roche-en-Ardenne, Lasne, Léglise, Les Bons Villers, Lessines, Liège, Lierneux, Lincent, Malmédy, Manhay, Marche-en-Famenne, Meix-devant-Virton, Mons, Mont-de-l'Enclus, Montigny-le-Tilleul, Namur, Onhaye, Pecq, Pepinster, Quaregnon, Quiévrain, Rendeux, Rouvroy, Saint-Nicolas, Sivry-Rance et Tinlot ;
- **assez satisfaisant** : **73% (189)** ;
- **peu satisfaisant** : 9% (24) ;
- **pas du tout satisfaisant** : 2% (4).

26.2 Evaluation du site de la DGPL par les communes

L'évaluation par les communes de la qualité et de l'ergonomie des informations proposées sur le site de la DGPL est la suivante :

- **très satisfaisant** : 13 % des communes (33 communes) : Bassenge, Beauraing, Burdinne, Chastre, Chièvres, Dinant, , Frameries, Geer, Hélécinne, Hotton, Ittre, La Roche-en-Ardenne, Lasne, Léglise, Les Bons Villers, Lessines, Liège, Lierneux, Manhay, Meix-devant-Virton, Mons, Mont-de-l'Enclus, Montigny-le-Tilleul, Namur, Onhaye, Pecq, Rouvroy et Tinlot, très satisfaites aussi du portail de la Région wallonne, mais aussi Brunehaut, Floreffe, Quévy, Rochefort et Theux ;
- **assez satisfaisant** : 77% (199) ;
- **peu satisfaisant** : 9% (24) ;
- **pas du tout satisfaisant** : 1% (2).

On voit également que **17 communes sont peu satisfaites tant du portail de la Région wallonne que du site de la DGPL**. Ainsi, 70% des communes qui ne sont que peu satisfaites de l'un des sites le sont aussi de l'autre.

Enfin, 85% des communes qui se disent très satisfaites du site de la DGPL le sont aussi du portail régional.

26.3 Suggestions d'amélioration

Les communes ont pu s'exprimer sur les suggestions qu'elles souhaitaient faire pour améliorer les services en ligne de la Région wallonne et de la DGPL. Après analyse des réponses données en vrac, nous citerons les souhaits suivants :

- 11 communes souhaitent une meilleure organisation des informations, plus de clarté et une structure détaillée, plus de lisibilité dans les menus et un accès plus direct à l'information les intéressant (moins de fenêtres à ouvrir par exemple). A ce sujet, une commune suggère de prendre exemple sur le site de l'Union des Villes et des Communes de Wallonie ;
- 7 communes souhaitent voir leur recherche d'informations être plus rapide, performante et efficace, par exemple via la possibilité d'ajout de critères de recherche ;
- 4 communes souhaitent être davantage et plus rapidement informées (éventuellement via mail) des modifications dans le site les concernant, des nouvelles circulaires émises et des nouveaux formulaires disponibles sur le site ;
- 4 communes suggèrent un site unique centralisant toutes les démarches en ligne. Une commune souhaite que les pouvoirs locaux aient leur propre portail ;
- 3 communes souhaitent que le site soit étoffé par davantage d'informations mais aussi de formulaires intelligents ;
- 3 communes réclament davantage d'actualisation, une mise à jour plus rapide des informations, dont la matrice cartographique ;
- 2 communes souhaitent que toutes les informations cartographiques disponibles en Région wallonne soient regroupées sur un même site. Une commune fait remarquer que les applications WebGIS de la Région wallonne font double emploi avec le SIG communal.

Parallèlement aux remarques formulées par les communes, le suivi et la mise à jour des liens sur les sites communaux, notamment vers les sites de la Région wallonne (DGPL, etc.), devraient faire l'objet d'une approche beaucoup plus systématique. On conseillera à ce sujet d'utiliser un co-marquage, ce qui permet de diffuser les informations et services en ligne du portail de la Région wallonne et du site de la DGPL, tout en les complétant par des informations locales.

27. Recommandations

Au terme de son enquête sur les sites Web et les usages TIC des communes wallonnes en 2006, l'AWT propose différentes recommandations dont le fil rouge est fondé sur le trio : qualité, formation et implication

Tirer des recommandations pratiques d'une telle enquête doit se faire avec prudence. Les communes wallonnes sont très diverses dans leurs caractéristiques (population variant de 1300 à plus de 200.000 habitants et revenu moyen par habitant allant de 5000 à plus de 15.000 euros, pour ne citer que quelques indicateurs chiffrés).

De plus, la loi consacre le principe de l'autonomie communale, laquelle permet précisément de prendre localement les décisions les plus adéquates pour le développement de la communauté.

De bonnes pratiques peuvent cependant être formulées et des recommandations générales peuvent être tirées de l'analyse approfondie qui a été réalisée tant des sites communaux wallons, que de l'équipement TIC des communes.

Avec environ 6 citoyens sur 10 qui utilisent Internet, le site Web de chaque commune est le guichet le plus largement ouvert à la population. Diffuser de l'information et assurer des services via ce canal devient dès lors une priorité au même titre que de proposer des infrastructures sportives, culturelles, économiques ou autres. Mais les communes doivent toujours garder à l'esprit que la communication via Internet nécessite beaucoup d'énergie (ressources humaines, formation, budget et temps) pour maintenir et perfectionner les services ainsi rendus aux citoyens.

27.1 Qualité du site Web communal et compétences internes

Plus de la moitié des sites communaux wallons montrent de grandes faiblesses en matière d'ergonomie. Le recours aux standards du Web et aux plateformes CMS sont des solutions permettant d'assurer aisément une harmonie graphique et structurelle, à condition de bien savoir les utiliser.

Beaucoup de communes pensent avoir un "beau site" parce qu'elles utilisent un design "moderne". Ce design fait malheureusement très souvent peu de cas de l'ergonomie indispensable pour une navigation, un confort de lecture et une recherche de qualité pour les visiteurs. Les sites Web qui bénéficient d'un budget important sont souvent mieux "lookés", mais ils ne sont pas nécessairement plus aisés à utiliser.

27.1.1 Trop d'erreurs d'ergonomie

Beaucoup d'erreurs classiques en matière d'ergonomie ont été relevées à l'analyse des sites communaux wallons. Voici quelques recommandations simples pour éviter la plupart d'entre elles :

- prévoir un moteur de recherche, un plan du site, un chemin de navigation, un lien de retour à la page d'accueil ;
- éviter :
 - les frames et les tableaux destinés à la mise en page,
 - les tailles d'écran figées. Trop de sites ont une largeur fixe et n'utilisent pas judicieusement tout l'espace. Parfois, la page ne peut être vue entièrement,
 - les soulignés qui ne sont pas des liens et l'abus de couleurs,
 - les pages longues ou barres de défilement multiples (horizontales, verticales, etc.),
 - les animations perturbantes,
 - les applications Flash qui n'offrent pas une véritable plus-value aux visiteurs,
 - l'abus de menus déroulants,
 - les pages d'accueil "tunnel",
 - les images de fond,
 - un trop grand nombre de clics à effectuer pour arriver à l'information ;
- respecter les standards officiels (règles de syntaxe XHTML + CSS = standards officiels du W3C) ;
- définir une charte graphique : une mise en forme claire et aérée avec structuration cohérente du contenu, hiérarchie des titres, maximum 3 polices de caractères, contraste soutenu entre le texte et l'arrière-plan, etc. ;
- penser à tester son site sous les principaux navigateurs Internet.

On a encore trop souvent l'impression que le site a été mis en ligne sans évaluation objective de son accessibilité et de son "utilisabilité" par le citoyen. Par exemple, on trouve trop de sites où :

- des menus ne se déroulent pas correctement,
- des liens ne fonctionnent pas,
- des informations sont incomplètes, périmées ou mal situées,
- le moteur de recherche ne fonctionne pas,
- les pages ne sont que partiellement lisibles à l'impression,
- etc.

Enfin, les adaptations aux malvoyants sont encore très marginales.

27.1.2 Formation et compétences

Les compétences des gestionnaires informatiques communaux (Webmasters, concepteurs ou informaticiens) sont souvent trop limitées en matière d'ergonomie, de mise en page ou de structure visuelle d'un site Web. Pour un site de qualité, il faut certes un bon programmeur, mais aussi un bon "Web designer" garantissant sa convivialité. Si des formations de ce type ont vu le jour en Région wallonne, elles restent finalement peu connues. On ne peut que conseiller aux communes d'y recourir un maximum.

Il est important que les personnes en charge dans les communes de la gestion du site Internet ou de la supervision du site géré en externe, puissent être constamment formées ou au moins informées. Une initiative intéressante et à encourager est certainement le RIC (Réseau des Informaticiens Communaux et de CPAS)

qui devrait favoriser l'échange de bonnes pratiques et expériences. Une expérience similaire, mais plus ancienne, en Flandre se révèle très efficace (www.v-ict-or.be).

La meilleure ergonomie moyenne est assez logiquement obtenue par les sites développés et/ou gérés en externe : il y est plus aisé de trouver une équipe multidisciplinaire chez un fournisseur spécialisé. On constate par ailleurs que les communes employant en interne un Webmaster ont, en général, un site qui a une structure visuelle plus cohérente.

27.1.3 Vers un guichet électronique

La page d'accueil est le premier contact du visiteur avec un site. Elle doit être riche mais lisible et jouer le rôle de "gare de triage" pour l'ensemble des informations et services proposés par la commune. Cela est d'autant plus important qu'un site communal comprend souvent plusieurs centaines de pages. On peut donc recommander aux communes de prendre conscience que le guichet virtuel que constitue le site Web doit être construit de manière professionnelle. La structuration sous forme de portail répond à cette exigence.

Les sites communaux gagneront en intérêt pour le citoyen s'ils peuvent devenir la plaque tournante, le "portail" des informations et services locaux. A ce titre, on rappellera l'importance des informations liées à la vie pratique (agenda culturel, circulation/trafic, marchés, manifestations, médecins/pharmaciens de garde, etc.), ainsi que des informations qui renforcent la démocratie citoyenne (ordre du jour et décisions du conseil communal, budget et comptes, etc.).

Il faut toutefois être conscient que cela implique le plus souvent le recours à un prestataire spécialisé, surtout dans les communes petites ou moyennes. La gestion au quotidien demande elle aussi une approche très professionnelle et intégrée à la vie communale. La création d'une fonction de Webmaster, éventuellement à temps partiel, est donc complémentaire à un développement professionnel du site et indispensable à une intégration harmonieuse et stable dans le temps avec les autres services de l'administration.

Enfin, l'évolution du Web est toujours plus rapide ! L'exemple du Web 2.0 est très révélateur à ce sujet. La formation en matière de TIC doit être permanente et s'envisager sur le long terme. Croire que les compétences du personnel en place sont définitivement acquises est donc une erreur grave. L'idée consistant à dire que "maintenant, notre site est fait et le personnel est formé : nous sommes tranquilles" mènera inévitablement la commune dans une impasse.

27.1.4 Création et gestion du contenu informationnel

Les communes ont choisi de privilégier les contenus les plus stables, nécessitant donc le moins de mises à jour du site et mobilisant par voie de conséquence le moins de ressources humaines. Un site dont les rubriques liées à des dates précises (agenda, événements, etc.) ne sont pas à jour, ne donne pas envie au citoyen de le consulter ultérieurement. Les communes doivent intégrer la nécessité de désigner un responsable de la mise à jour des contenus et dégager les ressources humaines ad hoc.

De même, il ne suffit pas d'avoir une rubrique traitant des dernières nouvelles, il faut aussi mettre à jour les rubriques concernées. Les nouveautés affichées sur la page d'accueil doivent simplement être le reflet des modifications et nouveautés apportées dans les différentes rubriques du site. Par ailleurs, il faut tirer parti des informations émanant de sites spécifiques (médecins ou pharmacies de garde, memento communal de la Région wallonne, Wallex, etc.). L'usage des informations mutualisées et

le recours à des solutions de co-marquage, via des standards de type XML ou RSS, doivent être renforcés et généralisés.

L'AWT recommande également aux communes d'apporter plus d'attention à l'utilité du contenu publié : l'information "utile" est souvent présente mais parfois noyée dans des informations beaucoup plus anecdotiques. L'objectif est de rencontrer les besoins du citoyen en informations et services, et non de contenter telle ou telle envie des autorités communales ! Le contenu doit être riche, consistant, balisé par des mots clés et connecté vers d'autres contenus ou services du même type.

Le langage utilisé reste trop souvent "administratif" et typé "papier". Il est trop peu tourné vers le citoyen et ses préoccupations. Il faut pouvoir établir une relation avec le citoyen et susciter son intérêt. A nouveau, on ne s'improvise pas rédacteur pour le Web et les compétences purement techniques sont insuffisantes. On soulignera donc l'importance cruciale de la formation et de l'émergence d'une culture Web au sein des administrations communales.

Enfin, les flux RSS permettent aujourd'hui de diffuser automatiquement les actualités d'un site. Le recours à cette technique doit être systématique, notamment parce qu'il permet un premier niveau de personnalisation en permettant aux utilisateurs de s'abonner aux contenus qui le concernent vraiment.

Dans cet esprit, le site Web communal devra s'inscrire dans la tendance à la personnalisation qui transforme aujourd'hui le paysage du Web. On encouragera donc les initiatives telles que :

- suivi des procédures de commande en ligne en cours;
- enregistrement des pages favorites ;
- espace de messagerie ;
- forum de discussion ;
- lettre d'information électronique ;
- messagerie via SMS ;
- gestion de "petites annonces" ;
- contenus directement proposés par les utilisateurs ;
- etc.

Dans le cadre de la mise en place de forums ou de l'intégration de contenus directement issus des citoyens, il faut intégrer les questions relatives à la sécurité et au contrôle de ces contenus. On recommandera la désignation d'un "modérateur" chargé de la validation du contenu interactif avant sa publication sur le site.

27.2 Interactivité, commandes et services en ligne

Les communes proposent souvent des outils pour obtenir les documents les plus courants (extraits d'actes). L'interactivité globale des services Internet de beaucoup de communes peut cependant être nettement améliorée. La plupart des communes demandant au citoyen de s'identifier via un formulaire en ligne, on leur recommandera de crypter les données ainsi saisies et de vérifier au maximum leur cohérence avant acceptation (par exemple les faux numéros de registre national ou de carte d'identité).

Tous les citoyens n'ont pas encore de carte d'identité électronique et/ou de lecteur adéquat. De plus, tous n'ont pas encore une confiance totale dans son usage. On recommandera donc de toujours proposer un autre moyen d'identification, par exemple par login/mot de passe. Les pouvoirs publics doivent faire un effort supplémentaire pour populariser les nombreux services qui peuvent être rendus en ligne aux citoyens, et en particulier ceux via la carte d'identité électronique.

Par ailleurs, un trop grand nombre de sites communaux renvoient encore des erreurs quand on utilise leurs formulaires en ligne. D'autre part, il convient de remplacer la solution simple, consistant à obliger le citoyen à télécharger le formulaire, l'imprimer, le remplir et puis le déposer à la poste ou directement à l'administration communale, par une solution plus intégrée faisant appel à des formulaires Web interactifs. Il y a encore trop de communes qui n'envoient pas le document commandé au domicile du citoyen, mais l'obligent à se déplacer au guichet pour le retirer et/ou le payer. En particulier, pour les extraits d'actes de l'état civil, les demandeurs ne sont pas nécessairement résidents de la commune, et le suivi "tout en ligne" de la procédure devrait donc être possible. Dans cet esprit, il faut éviter de limiter l'accès aux services en ligne aux seuls résidents de la commune.

La plupart des communes qui proposent le paiement en ligne le font via un accès à Certipost. Ottignies-Louvain-la-Neuve a été la première à utiliser la plateforme Ogone. C'est un exemple à suivre pour toutes les communes. En effet, le recours à ce type de plateforme de services de paiement sécurisé permet l'intégration des systèmes les plus connus et utilisés (Paypal, cartes de crédit, PC Banking, etc.). On conseillera également aux communes de proposer au moins deux possibilités de paiement (par exemple en ligne et par virement) pour lever le frein du manque de confiance des citoyens vis-à-vis du paiement électronique.

Un effort de longue haleine doit être consenti pour intégrer plus systématiquement les canaux de communication Internet avec les procédures et les systèmes administratifs en place. Cela comprend notamment :

- une gestion plus systématique de l'alimentation en informations (qui pourrait être aussi en partie mutualisée au niveau régional) ;
- une plus grande standardisation des e-services via les formulaires interactifs ;
- un lien plus direct avec le back-office, les applications informatiques des services concernés et la comptabilité ;
- une stratégie efficace de réception, de traitement et de réponse aux courriers électroniques.

De très belles réalisations sont dès à présent disponibles et peuvent servir de référence pour le développement ou la refonte des sites les moins avancés. Certaines communes ont ainsi décidé de consacrer un "Espace citoyens" véritablement interactif. Cet espace permet de :

- commander ses documents administratifs,
- bénéficier d'un suivi de dossier "étape par étape",
- participer à la mise à jour de l'agenda communal,
- publier ses petites annonces,
- participer à un forum,
- etc.

La démarche est intéressante mais trop peu répandue et pas suffisamment aboutie : les rubriques ne sont pas encore bien alimentées. Par ailleurs, dans certaines communes, l'idée de faire se côtoyer deux sites (un pour l'administration et un pour l'espace citoyen interactif) est à l'usage peu pratique, source de redondances et, surtout, très lourde à gérer.

On recommandera également le recours à un CMS (Content Management System), packagé ou développé sur mesure, comme socle de développement du site Web communal. Système en ligne de structuration et de gestion de l'information, il facilite grandement la gestion d'un site, sans connaissance particulière de la programmation informatique. Sous une interface Web, il permet de publier du contenu, de séparer celui-ci de sa structuration et de sa présentation et, de gérer les droits d'accès, etc. Un CMS efficace peut répondre à toutes sortes de besoin : multilinguisme, organisation Internet/intranet/extranet, commande et paiement sécurisé en ligne, etc.

Quand on connaît les limites des communes en termes de budget et de compétences techniques internes, le CMS est une solution intéressante, personnalisable, et qui limite la dépendance aux fournisseurs extérieurs. Cependant, il faut être conscient de la nécessité de disposer, au sein de la commune, d'un webmaster coordinateur et d'un responsable plus orienté "technique" qui s'approprie l'outil. Idéalement, une personne cumulant ces responsabilités devrait être présente au sein de toute commune.

Deux projets collaboratifs sont actuellement en cours en Wallonie. Ils offrent aux communes qui le souhaitent des outils puissants pour le développement ou la mise à jour du site Web communal :

- **CommunesPlone a pour objectif le développement d'applications informatiques par et pour les communes et CPAS en utilisant des outils libres.** Une des réalisations intéressantes en cours est un modèle de site Web communal à partir duquel toute commune pourra rapidement mettre en place par elle-même un nouveau site disposant d'outils performants (CMS, module de téléservices avec authentification du citoyen au moyen de la carte d'identité électronique, flux RSS, co-marquage, etc.) ;
- **Agor@cité, lancé par la DGPL, met à disposition des communes un CMS.** Celui-ci peut être complété par des modules de guichet électronique, paiement électronique, cartographie et statistique. Ces modules peuvent aussi être intégrés indépendamment du CMS dans des sites Web existants. L'objectif est de proposer aux communes un environnement de type portail pouvant être facilement adapté par chaque commune, et de profiter de la mutualisation des développements pour mettre à disposition des communes un service spécialisé dans les problématiques des communes.

Quel que soit l'outil retenu, l'essentiel sera toujours de bien le maîtriser! Le développement et la diffusion de CMS, packagés ou développés sur mesure, pour les sites communaux, ainsi que le recours à des modules "métier" à greffer (plug-in) sur des sites Web existants, doivent être encouragés et renforcés. Une fois stables, les solutions performantes doivent faire l'objet d'un effort de promotion pour convaincre les autres communes de suivre cette voie. En outre, ces développements d'outils Web doivent être encadrés en favorisant toute initiative visant à partager les compétences et les réalisations des communes dans un esprit de mutualisation des efforts.

27.3 Sécurité informatique

Il reste des efforts considérables à faire en matière de sécurité des systèmes informatiques communaux. Avant tout, les communes encore inactives à ce niveau (un peu plus de la moitié !) doivent définir une politique de sécurité et un plan concret d'action. Un support de la Région wallonne ou de l'UVCW en matière de formation et de guidance peut faciliter cette démarche.

Par ailleurs, on rappellera notamment parmi les mesures évidentes :

- l'équipement systématique des ordinateurs en anti-virus mis à jour régulièrement,
- l'application des correctifs de sécurité,
- la protection du réseau local par un firewall,
- la protection des accès par login/mot de passe systématique de chaque ordinateur,
- un backup quotidien des données,
- l'utilisation de logiciels anti-spam (le spam est la plainte la plus souvent formulée par les communes).

La sécurité informatique vise la sécurité physique des équipements et des données, mais aussi la protection contre la divulgation des données. S'agissant de données confidentielles concernant les citoyens, on s'étonnera que plusieurs

communes fassent stocker leur backup au domicile d'un de leurs employés, avec le risque qu'il puisse y être dérobé.

Il est préoccupant que près de deux tiers des communes n'ont pas dispensé de formation, au moins basique, sur la sécurité informatique à leurs employés et n'ont pas le projet de le faire.

La Région wallonne pourrait aussi favoriser le développement de cursus légers, répondant bien aux besoins des communes qui ne disposent pas de service de formation. Eventuellement, de tels cursus peuvent être dispensés via l'e-learning. Une alternative ou un complément pourrait être la diffusion de brochures de type "vade mecum des bonnes pratiques". On rappellera que l'AWT, dans le cadre de sa précédente enquête sur les communes, a publié un guide à ce sujet et un rapport sur la sécurité informatique dans les communes.

27.4 Développement informatique et formation du personnel utilisateur

L'adoption des TIC par le bourgmestre et les échevins semble un élément déterminant dans la pratique de l'interactivité par l'administration communale. De même, le niveau d'usage du mail par le bourgmestre et les échevins influence positivement la qualité du site et sa richesse informationnelle.

Il est préoccupant de constater qu'un tiers des communes n'aient aucun objectif précis en matière d'informatique. Or, le développement TIC est, selon les communes, principalement freiné par :

- les coûts élevés (budget) et le peu de temps dégagé pour maîtriser les solutions, les mettre en place et former les utilisateurs ;
- le manque de personnel qualifié et formé dans l'administration communale (problèmes de "maturité informatique" et de motivation des utilisateurs). Il est donc nécessaire d'accroître les formations ;
- le manque de souplesse des fournisseurs et d'intégration des applications et logiciels utilisés (lacunes en matière de standardisation et d'interopérabilité, trop peu de sociétés actives et compétentes dans l'open-sourcing) ;
- l'absence de stratégie informatique, que l'on peut grouper avec le manque d'(in)formations à l'intérêt des TIC pour les décideurs politiques.

Les efforts pour lever ces freins sont à consentir principalement dans les petites communes et celles qui n'ont pas de personnel informatique interne.

Un peu plus d'un tiers des communes disent avoir des objectifs précis en matière de formation informatique. C'est positif, mais il faut encore sensibiliser davantage sur l'importance des formations. En effet, une politique de formation structurée et expliquée au personnel administratif existe dans 19% des communes seulement. On trouve un plan de formation spécifique pour les TIC dans 7% des communes wallonnes à peine.

Dans l'enquête en ligne, seuls 17% des communes wallonnes disent avoir noué des coopérations avec d'autres communes pour le développement conjoint ou la transposition d'applications informatiques. Cela signifie aussi que plus de 4 communes sur 5 ne souhaitent pas ou, plus simplement, ne pensent pas à collaborer entre elles. A nouveau, l'existence ou non de coopération entre communes est corrélée à la taille des communes et à la présence en interne de personnel informatique. On s'étonnera que peu de petites communes développent des coopérations, alors que ce sont elles qui ont le plus besoin de ressources.

Une politique de sensibilisation doit être menée quant à l'intérêt de développer de telles coopérations permettant de réaliser des économies d'échelle dans les développements et favorisant l'adoption de solutions plus standardisées. L'idéal est sans doute de convaincre par l'exemple, via les divers projets en cours : développement d'applications-métiers, de workflow, de sites interactifs, d'outils et services en ligne. Cela permettra aux communes de ne pas "réinventer la roue" constamment en répétant les mêmes erreurs.

Des initiatives telles que celle de l'association Qualicité méritent d'être encouragées et renforcées. Entre autres, une approche analogue centrée sur les besoins des petites communes serait souhaitable.

Dans le même ordre d'idées, il est clair que trop peu de communes encore utilisent des applications de type workflow. Les communes se privent ainsi de nombreux avantages :

- standardisation des processus permettant une qualité de gestion administrative supérieure ;
- traçabilité des dossiers et du courrier, y compris les mails,
- transparence du fonctionnement administratif ;
- implication plus grande du personnel administratif,
- meilleures communication et coordination ;
- meilleure réactivité aux demandes des citoyens par l'intégration de toute demande aux systèmes administratif et comptable.

Tout cela nécessite aussi une sensibilisation du personnel communal et des décideurs aux intérêts du changement qui, une fois décidé et mis en place, doit être accompagné des formations adéquates.

27.5 En guise de conclusion

Le développement des TIC dans les services communaux apparaît plus que jamais comme indispensable pour répondre aux besoins des citoyens qui entendent disposer auprès de leur administration communale d'un service moderne, rapide, efficace et disponible 24 heures sur 24, à l'instar des services commerciaux.

Cette évolution des exigences conduit naturellement à une évolution des outils qu'il n'est pas simple et immédiat de mettre en place dans les administrations, même si de vrais succès ont été engrangés dans nombre de communes wallonnes. L'évolution des mentalités et des compétences, chez le personnel communal et le corps politique, est également indispensable. Ils ont la charge d'initier et de conduire ces changements.



© Agence Wallonne des Télécommunications
Avenue de Stassart 16 à 5000 Namur - Belgium
www.awt.be - info@awt.be

Enquête sur les sites Web communaux

Addendum octobre 2007

L'analyse des sites Web communaux wallons a été réactualisée au début du mois d'octobre 2007. L'AWT a en effet analysé à nouveau une série de sites dont une nouvelle version avait été mise en ligne

Une série de sites Web communaux wallons ont été analysés une seconde fois, l'AWT ayant identifié une nouvelle version en ligne. Un classement actualisé a ainsi pu être établi.

Seuls les sites qui avaient subi un important remaniement, notamment dans leur présentation, ont été complètement revus. D'autres sites ont probablement procédé entretemps à des modifications mineures au niveau du contenu et/ou des services interactifs, sans que cela se reflète de manière visible dans la présentation générale sur le Web. Cette évolution n'a pu être prise en compte. Toutefois, le rapport global a inclus les principales modifications qui sont intervenues au premier semestre 2007 en matière d'interactivité (par exemple, les communes qui se sont dotées durant cette période de formulaires interactifs).

Au 1er octobre 2007, nous avons constaté qu'outre les communes qui n'ont manifestement jamais eu de site Web (Clavier, Jalhay et Lens), on ne savait plus joindre sur la toile Chapelle-lez-Herlaimont, Fléron, Florennes et Raeren. Hormis Florennes, dont le cas a déjà été évoqué dans le rapport, ces derniers semblent être en cours de reconstruction. On peut cependant s'étonner que le développement d'un nouveau site entraîne la suppression de l'ancien.

L'analyse complémentaire a ainsi porté principalement sur une quarantaine de sites: Bernissart, Braine-le-Comte, Büllingen, Châtelet, Chaumont-Gistoux, Chimay, Comblain-au-Pont, Crisnée, Dour, Estaimpuis, Fleurus, Floreffe, Fosses-la-Ville, Froidchapelle, Geer, Gesves, Hannut, Héron, Jurbise, La Bruyère, Lasne, Le Roeulx, Limbourg, Marche-en-Famenne, Mont-de-l'Enclus, Pecq, Pont-à-Celles, Quévy, Quiévrain, Rebecq, Rouvroy, Saint-Georges-sur-Meuse, Sambreville, Seneffe, Silly, Tenneville, Trooz, Villers-la-Ville, Visé et Waimes.

On remarque dans cette liste que Geer et Quévy, qui n'avaient pas de site, sont à présent disponibles sur la toile.

1. Classement global: modifications

Il n'y a pas eu de réel bouleversement dans le classement, en particulier dans le peloton de tête. On notera cependant la forte progression de Marche-en-Famenne qui lui permet d'intégrer le top 10, désormais composé comme suit:

1. Chaudfontaine,
2. Marche-en-Famenne et Ottignies-Louvain-la-Neuve,
3. Aubel,
4. Berloz,
5. Waterloo,
6. Dinant et Esneux,
7. Incourt,
8. Aywaille.

Parmi les communes revues, 29 sites ont amélioré leur score global, soit environ 70% d'entre elles. Pour les autres, le score est pratiquement identique au précédent et les modifications intervenues ne leur permettent pas de changer la catégorisation globale de leur site. Ceci est dû au fait que ces sites n'ont amélioré qu'un ou deux des trois grands paramètres de qualité de leur site que sont l'ergonomie, le contenu informationnel et l'interactivité, et ce malheureusement au détriment de l'autre ou des deux autres. En effet, si ces sites ont généralement amélioré leur ergonomie, soit le contenu n'a pas ou pas encore été réintégré totalement dans la nouvelle version, soit les formulaires interactifs ne sont plus proposés ou sont provisoirement indisponibles.

Les 2 communes qui ont le plus progressé en termes de points sont bien sûr Geer et Quévy, puisqu'elles n'avaient pas de site auparavant. Hormis celles-ci, celles qui ont le plus progressé en termes de points, sont, dans l'ordre décroissant des progressions: La Bruyère, Chimay, Le Roeulx, Rebecq, Gesves, Tenneville et Marche-en-Famenne.

En termes de rang dans le classement des 262 communes wallonnes, les sites qui ont le plus progressé de manière globale, outre Geer et Quévy, sont, dans l'ordre: La Bruyère (+144 places), Le Roeulx (+120 places), Rebecq (+105 places), Estaimpuis (+98 places), Tenneville (+96 places), Gesves (+91 places), Braine-le-Comte (+82 places), Fosses-la-Ville (+78 places), Chaumont-Gistoux (+74 places), Dour (+66 places), Comblain-au-Pont (+65 places) et Bernissart (+64 places).

On compte 18 sites dont le score global a été catégorisé dans la classe supérieure. Si Marche-en-Famenne et Waterloo ont rejoint Chaudfontaine et Ottignies-Louvain-la-Neuve dans la catégorie "très bon site", 7 communes supplémentaires ont désormais un "bon site": Bernissart, Braine-le-Comte, Comblain-au-Pont, Dour, Estaimpuis, Floreffe et Fosses-la-Ville.

2. Aspects ergonomiques

Parmi les communes revues, 25 sites ont amélioré leur score ergonomique, soit 61% d'entre elles. Hormis Geer et Quévy, celles qui ont le plus progressé en termes d'ergonomie, sont, dans l'ordre décroissant des progressions: La Bruyère, Chimay, Braine-le-Comte, Fleurus, Quiévrain, Floreffe, Chaumont-Gistoux et Rebecq.

On compte 23 sites dont l'ergonomie a été catégorisée dans la classe supérieure. Ainsi, 13 communes supplémentaires ont un site qui a désormais une "bonne" ergonomie: Bernissart, Braine-le-Comte, Büllingen, Estaimpuis, Floreffe, Gesves, Héron, Le Roeulx, Marche-en-Famenne, Quévy, Rouvroy, Silly et Tenneville.

Près de la moitié des sites revus ont enfin une structure visuelle cohérente et homogène, avec une bonne hiérarchisation des niveaux de titres, un nombre limité de polices de caractères et un usage limité des couleurs et autres effets de mise en forme.

Parmi les modifications remarquables, non présentes encore dans les sites revus, on notera que:

- 13 sites disposent à présent d'un chemin de navigation;
- 15 sites ont supprimé leurs pop-up et ouvrent toutes leurs pages dans la même fenêtre;
- 5 sites se sont nouvellement dotés d'un moteur de recherche;
- 5 sites ont supprimé leurs frames.

Quelques petits bémols toutefois:

- dans près de la moitié des sites revisités, la taille des caractères choisie pour les menus reste insuffisante pour assurer une lisibilité correcte. Alors que la demande est de faire en sorte que les sites soient accessibles à tous, y compris les malvoyants, la tendance semble être à l'usage de petits caractères, notamment à cause de l'allongement des menus, de menus se déroulant en plusieurs étapes, de la multiplication de sous-menus dispersés dans une même page, ou encore de l'obstination à vouloir mettre un menu sur une seule ligne;
- 8 sites ne disposent plus de moteur de recherche: Châtelet, Chaumont-Gistoux, Jurbise, Lasne, Mont-de-l'Enclus, Pecq, Quévy et Quiévrain;
- plusieurs sites ont opté pour des menus déroulants dynamiques mais ceux-ci ne sont pas toujours simples à utiliser pour tous les citoyens.

3. Aspects informationnels

Parmi les communes revues, 28 sites ont amélioré leur score en matière de contenu informationnel, soit 68% d'entre elles. Hormis Geer et Quévy, celles qui ont le plus progressé en termes de contenu informationnel sont, dans l'ordre décroissant des progressions: Chimay, Pecq, Floreffe, Tenneville, Rebecq, Gesves, Comblain-au-Pont, Trooz, Froidchapelle, Fosses-la-Ville, Fleurus, Le Roeulx, Jurbise et Bernissart.

On compte 17 sites dont le contenu informationnel a été catégorisé dans la classe supérieure. Ainsi, 8 communes supplémentaires ont un site qui a désormais un contenu informationnel "riche": Chaumont-Gistoux, Comblain-au-Pont, Estaimpuis, Floreffe, Fosses-la-Ville, Geer, Rebecq et Sambreville.

On notera que:

- 4 communes proposent à présent un fil RSS, alors qu'elles n'en disposaient pas auparavant: Bernissart, Braine-le-Comte, La Bruyère et Rebecq;
- 10 communes proposent, enfin, un agenda bien alimenté et à jour: Büllingen, Fleurus, Geer, Gesves, Pecq, Quévy, Quiévrain, Rouvroy, Saint-Georges-sur-Meuse et Silly;
- 8 communes proposent désormais une newsletter: Dour, Floreffe, Fosses-la-Ville, Gesves, La Bruyère, Quévy, Sambreville et Seneffe.

Dix sites qui présentaient des problèmes de mise à jour de leur contenu ont corrigé cet aspect essentiel: Chaumont-Gistoux, Dour, Estaimpuis, Fleurus, Fosses-la-Ville, Mont-de-l'Enclus, Saint-Georges-sur-Meuse, Seneffe, Silly et Tenneville.

Une quinzaine de communes, qui ne présentaient auparavant aucune information politique, proposent désormais l'ordre du jour et/ou le procès-verbal des réunions du Conseil: Chaumont-Gistoux, Estaimpuis, Fleurus, Floreffe, Fosses-la-Ville, Froidchapelle, Geer, Gesves, La Bruyère, Mont-de-l'Enclus, Pecq, Quévy, Rebecq, Tenneville et Visé.

4. Aspects interactifs

Parmi les communes revues, 19 sites ont amélioré leur score d'interactivité, soit 46% d'entre elles. Hormis Geer et Quévy, celles qui ont le plus progressé en termes d'interactivité, sont, dans l'ordre décroissant des progressions: La Bruyère, Dour, Le Roeulx, Marche-en-Famenne, Estaimpuis, Braine-le-Comte, Seneffe, Rebecq, Comblain-au-Pont, Lasne et Gesves.

On compte 12 sites dont l'interactivité a été catégorisée dans la classe supérieure. Ainsi, les sites de Dour et de Marche-en-Famenne offrent à présent une "très bonne" interactivité, tandis que 3 communes supplémentaires ont un site qui a désormais une "bonne" interactivité: La Bruyère, Lasne et Seneffe.

Parmi les sites revus, 6 communes proposent à présent des formulaires interactifs pour la commande de documents état civil/population, alors qu'elles ne le faisaient pas auparavant: Comblain-au-Pont, Estaimpuis, Geer, Gesves, La Bruyère et Le Roeulx.

Parmi les communes revues, 16 sites ne proposent pas ou plus de formulaires interactifs, ni autres e-services, soit 39% des sites revus!

Parmi ces sites:

- **7 ne proposent toujours pas d'e-services, comme c'était déjà le cas auparavant:** Chimay, Mont-de-l'Enclus, Pecq, Quévy, Rebecq, Silly et Villers-la-Ville;
- **9 ne proposent plus d'e-services, alors qu'auparavant leur site contenait des formulaires interactifs:** Büllingen, Châtelet, Crisnée, Fleurus, Floreffe, Quiévrain, Saint-Georges-sur-Meuse, Sambreville et Visé. Parmi ces communes, on trouve 3 communes faisant partie des 12 communes-pilotes du projet Plone: Floreffe, Sambreville et Visé. Ces communes annoncent que leur module de services en ligne sera "bientôt disponible". On notera cependant les cas de La Bruyère et de Seneffe, autres communes-pilotes du projet Plone, qui ont, elles, réussi à intégrer leur ancien module de "téléservices" dans le canevas commun nouvellement proposé.

On décernera une mention particulière à Marche-en-Famenne pour "MonMarche.be", un espace personnalisé sécurisé grâce à l'e-ID, développé dans le cadre du projet Qualité, et qui permet toute une série d'interactions avec le citoyen. Par exemple, ce dernier peut commander en ligne sa carte de parking riverain, et le paiement est possible en ligne via la plateforme Bancontact du Fedict.

5. Conclusion

Il semble que la raison première qui pousse les communes à proposer une nouvelle version de leur site Web est d'en améliorer les aspects visuels et la navigation. On remarque en particulier 2 grands types d'origines à ces modifications:

- d'une part, le changement de bourgmestre et/ou de majorité dans la commune, ou l'incitation d'un bourgmestre particulièrement attentif à la communication "tous media" de qualité, et,
- d'autre part, le fait que la commune adhère à un projet CMS et propose donc le nouveau canevas commun aux communes pilotes.

Si l'ergonomie est le plus souvent modifiée, c'est aussi le cas pour le contenu informationnel du site, les communes en profitant généralement pour enrichir leur site, et surtout le mettre à jour. On regrettera toutefois que l'interactivité apparaisse comme le maillon pauvre, le dernier aspect traité.

A la suite de cette analyse des sites modifiés, il convient d'insister sur quelques recommandations déjà exprimées, reformulées de manière à s'appliquer particulièrement aux sites mis à jour:

- **il ne faut pas confondre esthétique et ergonomie.** Un design soigné n'est utile que s'il permet une navigation plus facile et une visibilité plus aisée des informations;
- **si l'ergonomie est privilégiée, un renouvellement du site implique aussi et surtout une réflexion et une action pour faciliter et améliorer la gestion quotidienne du site. Cela vaut notamment l'insertion régulière de données par les personnes en charge;**
- **le contenu informationnel doit être alimenté et mis à jour régulièrement.** Les moyens humains doivent donc être assurés pour ce faire;
- **la mise en oeuvre d'un CMS doit être accompagnée des formations nécessaires pour la ou les personne(s) chargée(s) de son utilisation.** Il faut prévoir sa formation ad hoc si nécessaire;
- **la mise en ligne d'un site, éventuellement reposant sur un CMS, ne devrait être effective qu'une fois tous les modules principaux opérationnels.** Ainsi, les services en ligne sont désormais un élément essentiel attendu par le citoyen internaute. Si la commune disposait par ailleurs d'un module e-services avant l'implantation du CMS, il faut veiller à ce que celui-ci puisse être facilement intégré dans le nouvel ensemble.

6. Nouveau classement au 1er octobre 2007

Le classement ci-dessous a été établi à partir des observations de l'AWT arrêtées au début octobre 2007.

Rang	Communes	Score global
1	Chaufontaine	71
2	Marche-en-Famenne	66
2	Ottignies - LLN	66
4	Aubel	63
5	Berloz	62
6	Waterloo	61
7	Dinant	60
7	Esneux	60
9	Incourt	59
10	Aywaille	58
10	Neufchateau	58
10	Peruwelz	58
10	Rochefort	58
10	Tournai	58
15	Arlon	57
15	Frameries	57
15	Eghezee	57
15	Mons	57
19	Couvin	56

19	Beauraing	56
19	Gembloux	56
19	Dour	56
19	Seneffe	56
24	Doische	55
24	Beauvechain	55
24	Viroinval	55
24	Wavre	55
24	Seraing	55
24	Braine-Le-Comte	55
24	Walcourt	55
24	Ath	55
24	Colfontaine	55
24	Burdinne	55
24	Fexhe-le-Haut-Clocher	55
35	Saint-Ghislain	54
35	Manhay	54
35	Faimés	54
35	Beyne-Heusay	54
39	Nivelles	53

39	Comblain-au-Pont	53
39	Héron	53
39	Jodoigne	53
39	Sainte-Ode	53
44	Profondeville	52
44	Saint-Vith	52
44	Anthisnes	52
44	Anderlues	52
44	Floreffe	52
44	Malmedy	52
44	Beloeil	52
44	Anhee	52
44	Bernissart	52
44	Mouscron	52
44	Leuze-en-Hainaut	52
55	Thimister-Clermont	51
55	Verviers	51
55	Fosses-la-Ville	51
55	Spa	51
55	Hannut	51
55	Yvoir	51
55	Andenne	51
55	Binche	51
55	Dalhem	51
64	Bertogne	50
64	Charleroi	50
64	Awans	50
64	Châtelet	50
64	Sambreville	50
64	Libramont-Chevigny	50
64	Rixensart	50
64	Genappe	50
64	Habay	50
64	Donceel	50
64	Tintigny	50
64	Liège	50
64	Estaimpuis	50
64	Morlanwelz	50

78	Blégny	49
78	Bouillon	49
78	Hotton	49
78	Enghien	49
78	Namur	49
78	Musson	49
78	Hélecine	49
78	Fontaine-l'Eveque	49
78	Sprimont	49
78	Soumagne	49
88	Rendeux	48
88	Rouvroy	48
88	Amblève	48
88	Remicourt	48
88	Flobecq	48
88	Wanze	48
88	Chaumont-Gistoux	48
88	Vielsalm	48
88	Le Roeulx	48
88	Ans	48
88	Paliseul	48
99	Frasnes-lez-Anvaing	47
99	Rebecq	47
99	Butgenbach	47
99	Braives	47
99	Saint-Léger	47
99	La Bruyère	47
99	Juprelle	47
106	Court-Saint-Etienne	46
106	La Roche-en-Ardenne	46
106	Lasne	46
106	Bièvre	46
106	Brugelette	46
106	Bastogne	46
106	Sombreffe	46
106	Soignies	46
106	Ciney	46
106	Burg-Reuland	46

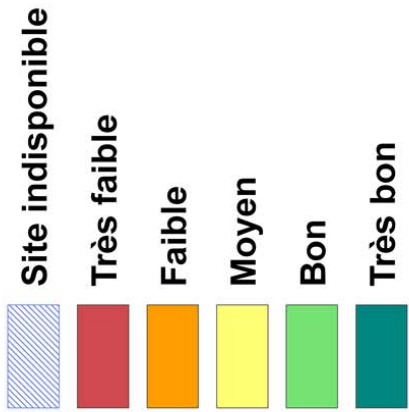
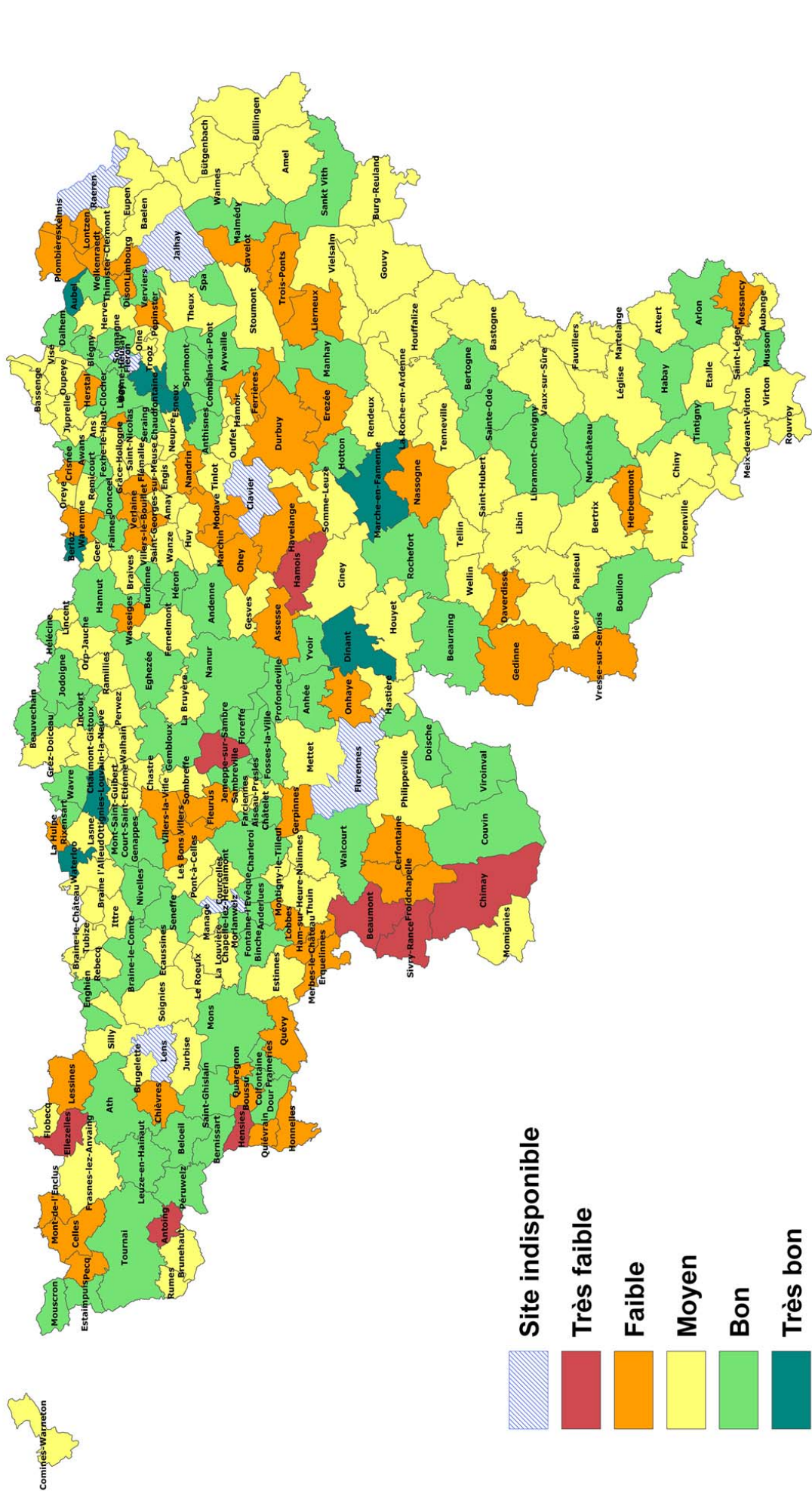
106	Lincent	46
106	Rumes	46
106	Geer	46
106	Grez-Doiceau	46
120	Tenneville	45
120	Grace-Hollogne	45
120	Thuin	45
120	Somme-Leuze	45
120	Flémalle	45
120	Fernelmont	45
120	Eupen	45
120	Amay	45
120	Trooz	45
120	Tubize	45
120	Vaux-sur-Sure	45
120	Courcelles	45
120	Virton	45
120	Walhain	45
134	Ham-sur-Heure-Nalinnes	44
134	Gesves	44
134	Meix-devant-Virton	44
134	Florenville	44
134	Comines	44
134	Chiny	44
134	Chastre	44
134	Neupre	44
134	Braine-l'Alleud	44
134	Oupeye	44
134	Attert	44
145	Baelen	43
145	La Louvière	43
145	Olne	43
145	Aiseau-Presles	43
145	Momignies	43
145	Bassenge	43
145	Tellin	43
145	Saint-Hubert	43

145	Houyet	43
145	Braine-le-Chateau	43
145	Herve	43
145	Ramillies	43
157	Brunehaut	42
157	Manage	42
157	Hastièrre	42
157	Ecaussinnes	42
157	Bertrix	42
157	Montigny-le-Tilleul	42
157	Theux	42
157	Aubange	42
157	Libin	42
157	Mettet	42
157	Wellin	42
168	Fauvillers	41
168	Léglise	41
168	Tinlot	41
168	Martelange	41
168	Mont-Saint-Guibert	41
168	Ouffet	41
168	Gouvy	41
168	Pont-à-Celles	41
168	Waimes	41
168	Büllingen	41
168	Jurbise	41
168	Perwez	41
168	Houffalize	41
181	Huy	40
181	Stoumont	40
181	Philippeville	40
181	Visé	40
181	Engis	40
181	Orp-Jauche	40
181	Etalle	40
188	Oreye	39
188	Estinnes	39
188	Farciennes	39

188	Hamoir	39
188	Iltre	39
188	Silly	39
194	Pépinster	38
194	Trois-Ponts	38
194	Lontzen	38
194	Onhaye	38
194	Messancy	38
199	Gedinne	37
200	Villers- la -Ville	37
200	Verlaine	37
200	Assesse	37
200	Fleurus	37
200	Herstal	37
200	Waremme	37
200	Froidchapelle	37
200	Ferrières	37
200	Erezee	37
200	Limbourg	37
210	Villers-le-Bouillet	36
210	Crisnee	36
210	Saint-Georges-sur-Meuse	36
210	Marchin	36
210	Quaregnon	36
210	Pecq	36
210	Saint-Nicolas	36
210	Les Bons Villers	36
210	Erquelinnes	36
210	Quévy	36
210	Modave	36
210	Vresse-sur-Semois	36
210	Wasseiges	36
210	Daverdisse	36
210	Honnelles	36
210	Dison	36
210	Chièvres	36
210	Nassogne	36

228	Herbeumont	35
228	La Calamine	35
228	Durbuy	35
231	La Hulpe	34
231	Plombières	34
231	Stavelot	34
234	Mont-de-l'Enclus	33
235	Quiévrain	32
235	Boussu	32
235	Gerpennes	32
235	Lessines	32
239	Welkenraedt	31
239	Merbes-le-Château	31
241	Lobbès	30
241	Lierneux	30
241	Cerfontaine	30
241	Nandrin	30
241	Ohey	30
246	Havelange	29
246	Celles	29
248	Beaumont	28
249	Chimay	27
249	Jemeppe-sur-Sambre	27
249	Ellezelles	27
252	Hamois	24
252	Sivry-Rance	24
254	Antoing	22
255	Hensies	17
256	Jalhay	10
257	Clavier	8
258	Lens	7
259	Fléron	5
259	Florennes	5
259	Raeren	5
259	Chapelle-lez-Herlaimont	5

Enquête Communes 2006-2007 : Score global des sites Web communaux





Région wallonne
Direction générale des Pouvoirs locaux
Rue Van Opré 95 - 5100 Jambes
Tél. 081/32.37.11 - Fax 081/32.37.80
dgpl@mrw.wallonie.be
<http://pouvoirslocaux.wallonie.be>

Éditeur responsable : Annie Vanbotterdal-Biefnot, Directrice générale - Rue Van Opré, 95 - 5100 Jambes

Rapport d'analyse des sites Web et des usages TIC des communes wallonnes