

**Projet**

Cahier des clauses Techniques Particulières

## **Développement des services interactifs de renseignement de l'utilisateur sur service-public.fr**

Etude stratégique et évaluation des moyens

## Sommaire

### Préambule

## 1 Environnement

### 11 Service-public.fr : le portail de l'administration française

### 12 Service-public.fr : les attentes des usagers

### 13 Service-public.fr : l'évolution du site

131 A l'ouverture du site

132 Développements attendus

133 Objectifs de la prestation

## 2 Description de l'existant

### 21 Le renseignement administratif

211 complémentarité des différents services d'information administrative

212 positionnement de service-public.fr

### 22 service-public.fr : contenu, organisation et partenaires

221 Trois fonctions majeures

2211 Offrir des services pratiques

2212 Orienter

2213 Informer

222 Des accès simplifiés à l'information

223 Des partenaires

224 Une coordination éditoriale

225 Les ressources humaines

### 23 Gestion des messages des internautes : le dispositif existant

231 Le dispositif de réponse aux messages

232 L'organisation des boîtes aux lettres dans les rubriques

233 Le traitement des messages

234 Les volumes traités

235 La répartition thématique des messages

236 Les ressources mobilisées par l'activité messagerie

2361 Les ressources humaines

2362 Les ressources documentaires

2363 Les ressources techniques

## 3 Expression des besoins

### 31 Analyse stratégique de l'existant

311 Etude du contexte de développement

312 Analyse de l'existant sur service-public.fr

3121 La rubrique « Posez votre question »

3122 L'activité de réponse au courrier électronique

### 32 Définition du service à rendre à l'utilisateur

321 Les attentes de l'administration

322 Identification et typologie des services à rendre

323 « cible qualité » et outil de pilotage

324 Présentation des scénarios de réalisation

**33 Modalités de mise en œuvre**

331 Organisation et développement des ressources humaines

332 Recommandations techniques

333 Analyse financière des recommandations

**4 Prestation : modalités et planning de réalisation**

**41 Phase 1 – Analyse stratégique : Etude de l'existant, compréhension du besoin**

411 Objectif de la phase 1

412 Livrables

**42 Phase 2 – Définition du service à rendre**

421 Objectif de la phase 2

422 Livrables

**43 Phase 3 – Modalités de mise en œuvre : préconisations**

431 Objectif de la phase 3

432 Livrables

**5 Présentation de proposition et organisation de la prestation**

**51 Présentation de la proposition du candidat**

**52 Organisation de la prestation**

## Préambule

L'objet du présent projet de marché est de mener une étude portant sur le développement des services interactifs de renseignement de l'utilisateur partir de service-public.fr.

Cette étude permettra d'en dégager les enjeux stratégiques, de présenter les modalités concrètes de mise en œuvre et de procéder à l'évaluation des moyens.

Une attention particulière sera portée sur l'activité de messagerie électronique du site service-public.fr

## 1. Environnement

### 1.1. Service-public.fr : le Portail de l'administration française

- En août 1997, l'entrée de la France dans la société de l'information est annoncée comme l'une des priorités de l'action gouvernementale. L'objectif est « **de bâtir une société de l'information pour tous** ». La méthode repose sur une forte mobilisation de l'Etat qui accompagne les acteurs à travers le Programme d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information (PAGSI) lancé en janvier 1998. Alors qu'en 1997, l'Etat et les administrations sont encore peu présents sur l'internet, l'administration en ligne est annoncée comme une priorité de la modernisation de l'Etat. Les nouvelles technologies apparaissent alors comme un puissant levier pour **améliorer la relation des services publics avec les citoyens** en proposant de nouveaux services aux usagers.

- Lors du comité interministériel pour la réforme de l'Etat du 13 juillet 1999, le Premier Ministre décide de renforcer « l'accès à l'ensemble de l'information administrative de l'Etat via le portail internet de l'administration, Admifrance » et demande à la Documentation française d'être l'opérateur du nouveau portail : **www.service-public.fr qui ouvre le 23 octobre 2000**. Ce nouveau site résulte de la refonte d'Admifrance, il se présente comme un service intégré, proposant un accès transversal à la fois aux ressources éditoriales propres au portail et aux ressources du web public

Un comité d'orientation chargé de valider les orientations stratégiques du projet est créé, il est présidé par le délégué interministériel à la réforme de l'Etat et viceprésidé par le Directeur du Secrétariat Général du Gouvernement (SGG)

- Aujourd'hui **près de 3800 sites publics** dont 700 à vocation nationale ont été ouverts (au 10/07/01). La mise en ligne gratuite des données publiques essentielles s'étend : JO et données juridiques, rapports officiels, annonces de marchés publics, formulaires, téléservices, Bibliothèque Nationale de France ...

On assiste à une **progression continue** du nombre de sites, aujourd'hui surtout portée par la création des sites à vocation communale. On constate de manière générale un **accroissement des sites à vocation de portail** (sites préfectoraux, sites des collectivités territoriales...) **et des sites thématiques**.

- Parallèlement, la progression du nombre d'internautes se poursuit à un rythme soutenu : Selon Jupiter MMX, la population internet à domicile française se maintient autour de 8 millions (février 2001), soit une croissance de 16% depuis la fin de l'année 2000. Aujourd'hui, **plus d'un français sur 10 utilise internet dans sa vie quotidienne**. Les chiffres de la consommation des ménages pour 2000, publiés par L'INSEE au mois de juin, montrent que ceux-ci ont nettement orienté leur consommation vers les produits

technologiques. Les achats d'ordinateurs et de matériels informatiques restent très soutenus (+51,7%, contre 58,1% en 1999).

Plus d'un internaute sur cinq consulte à domicile les sites de l'Etat (février 2001). L'étude de Jupiter MMXI constate que l'audience des sites du gouvernement est bien installée. Au total, les 5 premiers sites de l'Etat les plus visités à domicile (minefi.gouv.fr ; education.gouv.fr ; service-public.fr ; legifrance.gouv.fr ; culture.gouv.fr) représentent un taux de pénétration de 12% des internautes à domicile. L'étude indique par ailleurs (à titre de comparaison) que les sites gouvernementaux en France enregistrent globalement plus de visiteurs uniques à domicile que des catégories comme les enchères ou l'emploi en ligne.

Le **tableau de bord de l'administration électronique**<sup>1</sup> permet d'illustrer les grandes tendances :

- En mai 2001 on enregistre 1763 formulaires homologués par la COSA dont 55% disponibles en ligne, en mai 2000 ce pourcentage était de 24%. Aujourd'hui près de 1000 formulaires administratifs sont accessibles depuis service-public.fr.
- Plus de vingt téléservices concernant des démarches courantes en ligne et des téléservices associant l'Etat et les collectivités locales (commande publique, urbanisme, transports, état civil) à l'étude aujourd'hui seront en ligne dans les prochains mois.
- Plus de 1800 points d'accès publics à internet en France. 7000 sont prévus en 2003.

...

## 1.2. Service-public.fr : les attentes des usagers

En avril 2001 une « étude consommateurs »<sup>2</sup> a été réalisée par la société Opinion Way, dont l'objectif était de notamment de recueillir les attentes des internautes en termes d'amélioration du site service-public.fr.

Conclusions	Recommandations
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ La notion d'<b>utilité</b> du site est une dimension structurante générant une image positive et une forte satisfaction,</li><li>▪ L'<b>image</b> et la satisfaction sont bonnes (97%) mais l'intensité de cette satisfaction est modérée,</li><li>▪ L'<b>esthétique</b> et l'originalité sont peu appréciées mais également peu recherchées,</li><li>▪ L'attente en contenu d'<b>information</b> est forte,</li><li>▪ L'efficacité du <b>moteur de recherche</b> est reconnue mais à améliorer,</li><li>▪ La <b>navigation et la simplicité</b> de navigation sont optimisables</li><li>▪ Le nom du site est pertinent,</li><li>▪ L'ambition du site de s'adresser <b>au particuliers et aux professionnels</b> est reconnue</li><li>▪ Les <b>profils de visiteurs</b> sur-représentés : les 25-49 ans, les actifs, les cadres supérieurs et professions libérales, les habitants de moyennes et grosses communes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Renforcer la <b>vocation du site à fournir à tous, l'information la plus complète, opérationnelle et accessible possible</b>,</li><li>* Répondre mieux à l'attente en termes de contenu : <b>fiches pratiques, formulaires, liens</b>.</li><li>* <b>Améliorer le moteur de recherche</b>,</li><li>* Optimiser la <b>navigation et simplifier l'arborescence</b>,</li><li>* Considérer le facteur de risque associé au doute relatif à la validité des formulaires téléchargés,</li><li>* Valoriser l'espace professionnel</li></ul>

Plus spécifiquement sur l'activité messagerie, les attentes des internautes s'articulent autour des notions de **rapidité du service rendu**, et de **proximité avec l'administration et d'humanisation de la relation**, figurée par l'attente de boîte aux lettres nominatives sur le site.

<sup>1</sup> Il peut être consulté à l'adresse suivante : <http://www.fonction-publique.gouv.fr/lareform/admelec/TdB/TdBindex.htm>

<sup>2</sup> Cette étude sera diffusée au candidat retenu.

## 1.3. Service-public.fr : l'évolution du site

### 1.3.1. A l'ouverture du site

La définition stratégique du Portail s'est appuyée en premier lieu sur une consultation publique puis sur les conclusions d'une étude<sup>3</sup>. Cette étude constitue une référence déterminante et définit :

- le positionnement du Portail orienté prioritairement sur le service à l'utilisateur (professionnel, particulier, collectivité locale) et devant permettre des déclinaisons géographiques et thématiques,
- sa double vocation d'information et d'orientation vers les sites publics,
- les étapes et les modalités de réalisation.

A l'ouverture du site, un certain nombre d'objectifs ont été atteints :

- en termes de valorisation des ressources initiales :
  - première étape de mise en réseau et de fusion d'informations pratiques émanant de différentes sources, concrétisée par un accès thématique commun,
  - la distinction entre l'information pratique à l'utilisateur et l'information citoyenne (qui donnera lieu à un site dédié),
  - la distinction entre les informations destinées à l'utilisateur et celles destinées aux professionnels,
- de nouveaux services, en particulier :
  - l'annuaire des services de l'administration,
  - la rubrique actualité,
  - le service messagerie ...

### 1.3.2. Développements attendus

A la fin de l'année 2001, une prestation d'assistance dans la conception et l'organisation de la mise en œuvre de nouveaux développements sur service-public.fr sera menée.

Elle portera sur :

- **l'évolution globale des informations pratiques** (fiches Vos droits, Questions-réponses, adresses locales ...) vers un contenu plus riche et une articulation optimisée avec l'existant,
- **l'organisation thématique et la mise en réseau des ressources** en vue d'une meilleure transversalité de l'accès aux ressources,
- **la personnalisation de l'accès<sup>4</sup>** (géographique en priorité, éventuellement thématique ...)
- et la réponse à des **attentes spécifiques** telles que :
  - les « relais usagers »,
  - les usagers ne parlant pas le français,
  - les Français à l'étranger,
  - la dimension européenne du site
- **les adresses,**
- **les relais par d'autres supports que le web** (minitel, web-téléphone, ...),
- **de nouvelles fonctionnalités** (envoi de fiches pratiques par mails<sup>5</sup>, impression de dossiers ...)

<sup>3</sup> L'étude de définition de service-public.fr a été menée de décembre 1999 à janvier 2000

([http://lesforums.service-public.fr/cgi-bin/forum/board.fcgi/topic\\_show?id=35&all=0](http://lesforums.service-public.fr/cgi-bin/forum/board.fcgi/topic_show?id=35&all=0)).

<sup>4</sup> Ces développements seront à considérer plus spécifiquement dans la prestation, objet du présent CCTP

<sup>5</sup> idem

### 1.3.3. Objectifs de la prestation

C'est dans ce contexte particulièrement évolutif que se développe le Portail service-public.fr autour de trois axes prioritaires : **offrir des services pratiques, orienter et informer.**

Complémentaires des rubriques qui constituent la colonne vertébrale du site (Vos droits et Démarches, les annuaires ...), un service de messagerie électronique accessible depuis le Portail de l'administration française (rubrique « Posez votre question » en particulier) a été proposé aux internautes dès l'ouverture du Portail.

La Documentation française en tant qu'opérateur de service-public.fr est responsable de l'organisation globale de la réponse à l'utilisateur et garante de la qualité de cette réponse ainsi que, à cette fin, de la mise en œuvre du système de gestion des messages en provenance du Portail.

**Devant l'attrait que présente ce service pour les usagers, le comité de projet Portail souhaite mener une réflexion prospective et opérationnelle sur le développement des services interactifs de renseignement de l'utilisateur sur service-public.fr**

Le comité de projet réuni périodiquement par la Direction de la Documentation française comprend autour du titulaire : la Commission pour les Simplifications Administratives, la Délégation Interministérielle à la Réforme de l'Etat, la Documentation française, le Secrétariat général des CIRA, le Secrétariat général du Gouvernement, le Service d'Information du Gouvernement.

L'objectif global de la prestation est de permettre au Comité de projet du Portail service-public.fr et en particulier à son opérateur, la Direction de la Documentation française, de **disposer d'éléments d'analyse et de préconisations pratiques de mise en œuvre susceptibles de constituer une assistance dans la réalisation et le développement de services interactifs sur service-public.fr.**

Dans ce cadre le titulaire devra proposer :

- Une **analyse stratégique** s'appuyant sur l'étude exhaustive de l'existant et permettant de dégager une vision pertinente des besoins et des enjeux du développement de services interactifs sur le Portail.
- Une **analyse descriptive** s'appuyant sur la **définition du service à rendre** et permettant de livrer une série de scénarios de développement de services interactifs sur service-public.fr présentant, le cas échéant, une mise en œuvre en plusieurs étapes
- des **préconisations précises de développement** des scénarios présentés. Elles illustreront la mise en application des orientations retenues et devront apporter l'ensemble des réponses nécessaires à une mise en œuvre rapide de la première étape par le Comité de pilotage.

## 2. Description de l'existant

### 2.1. Le renseignement administratif

Les développements relatifs à ce projet doivent s'effectuer en tenant compte de la nécessaire mutualisation des expériences (bases de connaissances servant au renseignement de l'utilisateur, compétences des services ...) que ce soit pour le renseignement par téléphone, par le Web, par Minitel, etc ...

#### 2.1.1. Complémentarité des différents services d'information administrative

Les services interactifs (messagerie du Portail de l'administration française en particulier) doivent être abordés dans le champ plus large de la **multiplication et de la diversité des moyens mis à disposition par le secteur public en matière de communication vers l'utilisateur**.

- diversité du mode d'accès (guichet, publication, téléphone, internet, presse ...),
- diversité du niveau d'information :
  - 0 : information apportée par les standards des organismes,
  - 1 : information générale ou élémentaire (barème, orientation simple ...),
  - 2 : information experte ou spécialisée,
  - 3 : information individualisée, instruction de dossier.
- différences de niveau de spécialisation (service généraliste ou thématique ...),
- adaptation aux publics touchés.

Ils doivent également s'inscrire dans une logique de complémentarité des dispositifs d'information existants qui, pour la plupart ne se positionne pas en « guichet unique », mais en « spécialiste ».

A cet égard, beaucoup de sites ministériels disposent d'une messagerie ; leur accessibilité, la qualité et le taux de traitement y sont extrêmement divers.

La première **évaluation des sites publics réalisée par la DIRE<sup>6</sup>** a eu lieu au printemps 2000. Elle note :

*« La messagerie correspond à une attente importante de la part des usagers, que leurs questions soient complexes ou qu'ils aient tout simplement du mal à accéder à l'information par les moyens d'accès proposés par les sites, ou qu'ils transposent sur internet une pratique de demande de renseignements par courrier ou par téléphone.*

*La messagerie est traitée de façon assez diverse : 11% des sites étudiés ne proposent pas cette possibilité, 61 % proposent une messagerie simple, sous la forme d'une boîte aux lettres générique traitée par le webmestre, 28% proposent une messagerie " personnalisée ", permettant de s'adresser directement à une personne en charge des questions posées.*

*Il est rare que l'absence totale de messagerie se justifie. Elle correspond généralement à des sites dans un état " intermédiaire ", qui ont pris position sur internet mais n'ont pas encore mis en place les moyens humains appropriés. Dans certains cas, pourtant, cette absence paraît compréhensible : c'est le cas de la cour d'Appel de Paris, qui n'est pas à proprement parler un service de renseignement du public, et qui fait un effort louable*

<sup>6</sup> Cette évaluation peut être consultée à la page suivante :  
<http://www.fonction-publique.gouv.fr/lareform/admelec/eval/rapportfinal2.htm>

*d'orientation, d'une part vers les tribunaux, d'autre part vers un ensemble d'organismes et d'associations dont la mission est davantage orientée vers l'écoute et le renseignement des usagers.*

*Corollaires de la messagerie, les FAQ (Foires aux questions) sont utilisées par moins de 20% des sites, et le plus souvent " statiques " : il s'agit de listes pré-définies de questions dont on a supposé a priori qu'elles seraient fréquemment posées. Une approche plus dynamique des FAQ (académie de Strasbourg) est pourtant possible.*

Une étude comparable est menée pour 2001. Les résultats des travaux, en cours de réalisation, seront disponibles en septembre prochain.

Par ailleurs des centres d'appels « thématiques » dispensent également une information spécialisée, grand public, et experte. Les CIRA se situent sur le créneau spécifique du « guichet unique expert ».

Les demandes téléphoniques d'information générale ou élémentaire (corollaires des questions des internautes sur service-public.fr) ne sont, en revanche, pas aujourd'hui prises en charge par l'administration de manière satisfaisante. A cet égard une étude commandée par le Secrétariat Général du Gouvernement, relative à la mise en œuvre d'un dispositif de traitement des demandes d'information administrative de premier niveau par téléphone a été menée en décembre 2000 par la société Deloitte et Touche. La mise en œuvre de dispositions pratiques est en cours. L'étude devra considérer l'évolution de ces travaux.

### **2.1.2. Positionnement de service-public.fr**

- **vis à vis des utilisateurs**, l'objectif est de :
  - offrir des contacts directs avec l'administration
  - renforcer l'information administrative,
  - développer l'approche « service aux usagers »,
  - simplifier le rapport des usagers à l'administration en expliquant (des dispositifs, les institutions, les règles applicables ...) et en orientant vers les structures publiques spécialisées.
- **Vis à vis de l'administration**, l'objectif est de :
  - faire remonter vers les services les avis et propositions des utilisateurs,
  - accompagner et valoriser les initiatives web de l'administration,
  - mobiliser les agents autour des notions d'accès à l'information et d'accès aux droits (les faire intervenir dans la réponse)
  - rationaliser les sollicitations des usagers, canaliser les redondances.

## **2. 2. Service-public.fr : contenu, organisation et partenaires**

Service-public.fr produit et diffuse des informations pratiques destinées à faciliter l'accès du public à l'ensemble de l'information administrative et à simplifier les rapports des usagers avec l'administration. Il inaugure un nouveau mode de fonctionnement entre les différents services partenaires contribuant à la production des contenus et à la gestion des projets. Le portail s'adresse à la fois au grand public et aux professionnels.

### **2.2.1. Trois fonctions majeures**

#### **2.2.1.1. Offrir des services pratiques.**

Trois rubriques sont à la disposition de l'utilisateur, **particulier** ou **professionnel** :

- **Vos droits et démarches** est un guide où le particulier peut trouver les informations administratives pratiques qu'il recherche : fiches d'information, questions-réponses, adresses locales, formulaires en ligne etc, et bientôt, démarches fréquentes, et téléservices.
- **Professionnels et entreprises** permet aux professionnels de trouver des formulaires en ligne et des questions-réponses, les marchés publics (BOAMP) ...
- **Posez votre question à l'administration** se propose d'apporter aux usagers un premier niveau d'information. Il ne délivre pas d'informations individualisées. Il n'effectue pas de recherches documentaires ou jurisprudentielles. Le délai de réponse annoncé est compris entre 2 et 7 jours ouvrés.

#### 2.2.1.2. Orienter

Deux annuaires permettent à l'utilisateur de s'orienter.

- **L'annuaire des sites** comporte plus de 6.000 sites publics (locaux, nationaux, européens, étrangers). Une large place est réservée à la dimension locale de l'administration.
- **L'annuaire des services** permet d'obtenir les coordonnées de plus de 11.000 services et des informations sur les correspondants (adresses, méls, directions, organigrammes, etc.).

#### 2.2.1.3. Informer

Trois rubriques traitent de l'actualité de l'administration

- L'**Actualité** mise à jour quotidiennement délivre des informations aux usagers sur :
  - les aspects pratiques et concrets de l'actualité administrative,
  - des informations incontournables sur les nouvelles réglementations ou les textes à paraître,
  - des informations sur les nouveaux services,
  - les questions fréquentes ...
- La **lettre de service-public.fr** est également disponible sur abonnement gratuit. D'une périodicité hebdomadaire, elle reprend les informations majeures de la rubrique, les nouveautés du service public, les informations administratives pratiques ...

### 2.2.2. Des accès simplifiés à l'information

Service-public.fr est destiné à faciliter les recherches des usagers. Il s'est ainsi doté de plusieurs outils.

- Un **moteur de recherche**, accessible au centre de la page d'accueil, permet à l'utilisateur un accès direct dans l'ensemble des informations fournies par le portail. Il indexe à la fois le site service-public.fr et tous les sites publics français (dont les sites des communes). Des **moteurs de recherche spécifiques** accompagnent en outre la plupart des rubriques.
- Trois accès par **nom**, par **thème** ou par **carte géographique** facilitent la recherche non seulement d'un service de l'administration française sur l'ensemble du territoire ou dans un département spécifique, mais aussi d'un site public étranger.

### 2.2.3. Des partenaires

Service-public.fr est réalisé par la direction de la Documentation française avec le concours des services du Premier ministre et de ceux du ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat.

Les rubriques du site sont produites par :

- les **Centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA)** :  
Parallèlement à leur mission de renseignement administratif par téléphone et en plus de leur contribution à la réponse en ligne liée à la rubrique « Posez votre question », les informateurs des centres répartis sur 9 sites réalisent et actualisent les questions-réponses partiellement accessibles dans l'arborescence de la rubrique « Vos droits et Démarches » et regroupées dans une F.A.Q..  
Ils alimentent également les pages « services d'information du public ».
- la **Commission pour les simplifications administratives (COSA)** :  
Elle est une instance d'étude, d'impulsion et de suivi en matière de simplifications administratives. Dans ce cadre, elle assure, la mission d'enregistrement et de révision des formulaires administratifs, ainsi que leur mise en ligne sur service-public.fr.  
La COSA est également investie d'une mission d'expertise de la liste des pièces justificatives demandées à l'occasion d'une démarche administrative et veille à l'harmonisation, la normalisation et la simplification des formulaires sous forme papier ou électronique. Elle est également appelée à homologuer les téléprocédures.
- la **Documentation française** :  
Elle produit et maintient les fiches pratiques sur les droits et démarches, l'actualité (rubrique et lettre), les annuaires (des services de l'administration et des sites internet publics). Elle assure la coordination éditoriale et technique de l'ensemble du projet service-public.fr.

#### 2.2.4. Une coordination éditoriale

Pilotée par la Documentation française, elle a pour objet l'homogénéisation et la complémentarité des informations produites (par la Documentation française, les Centres interministériels de renseignements administratifs ...) pour le Portail, la validation des informations par les administrations compétentes, la détermination des liens vers les textes de références, les adresses utiles et les compléments d'information en collaboration avec les organismes concernés ...

Elle s'articule autour :

- de la coordination éditoriale inter-services du Premier ministre qui se réunit toutes les 3 semaines et dont le rôle est d'assurer la cohérence des contenus de 1<sup>er</sup> niveau diffusés sur le portail,
- de la coordination avec les ministères qui a pour objet de suivre le développement des contenus du portail en fonction des domaines de compétence des ministères, et de veiller à leur articulation avec les contenus de 2<sup>ème</sup> niveau diffusés sur les sites des ministères
- du réseau de correspondants pour chacune des rubriques afin de collecter et valider les informations.

La participation de l'opérateur au réseau des webmestres des sites publics (vitamin.gouv.fr) constitue également un support de coordination des activités de service-public.fr.

#### 2.2.5. Les ressources humaines

*Ces informations sont données à titre indicatif. Les personnes mentionnées ne sont pas nécessairement à temps plein sur les activités listées.*

	<b>Documentation française</b>	<b>Autres contributeurs</b>
Mise à jour des rubriques :	10 personnes	1-2 personnes (CIRA) 1-2 personnes (COSA)
Réponse aux questions usagers :	Cf. § 2.3.6.1	
Animation du réseau contributeurs :	1 personne	
Communication et promotion :	2 personnes	
Pilotage du projet :	2 personnes	
Gestion des projets :	5 personnes	1 personne (CIRA) 1 personne (COSA)
Développement des pages :	2 personnes	2 personnes

## **2.3. Gestion des messages des internautes : le dispositif existant**

### **2.3.1. Le dispositif de réponse aux messages**

Dès les premières réflexions sur l'ouverture d'un portail de l'administration, il a été décidé qu'un « *service de messagerie organisé de manière centralisée, à partir des ressources existantes, accompagnerait la mise en place de la version une du portail* »<sup>7</sup>. Un groupe de travail est constitué sur ce thème pour alimenter l'analyse et proposer des solutions.

La circulaire du 7 octobre 1999 relative aux sites internet des services et des établissements publics de l'Etat précisait que « *les technologies de l'information et de la communication doivent permettre de favoriser les contacts entre l'administration et les usagers. L'ouverture de boîtes aux lettres et de forums est donc souhaitable* » et que « *les boîtes aux lettres doivent permettre aux administrés de s'adresser aux services publics pour en obtenir une réponse dans un délai maximal d'une semaine. (...). On veillera, par conséquent, à ouvrir ce type de service avec les moyens humains et techniques nécessaires à une réponse de qualité* ». Un document méthodologique a été réalisé à cette fin par la Délégation Interministérielle à la Réforme de l'Etat<sup>8</sup>.

Le **rapport du groupe de travail** présente par ailleurs le cadre général de développement de l'activité messagerie sur service-public.fr en dégagant :

- **les principes** : la valeur des réponses de l'administration, la communication des documents administratifs et textes de loi, la réponse mobilisant des ressources existantes sous forme de liens.
- **l'organisation** : Il recommande la mise en place d'une cellule spécialisée « placée sous la responsabilité du secrétaire général des Cira » et de « développer progressivement un réseau d'experts propres à cette messagerie »,
- **les règles communes de fonctionnement** en préconisant une grille d'orientation des messages, l'accès préalable à une f.a.q., le respect d'une charte de réponse au courrier.

**L'ensemble de ces préconisations constitue l'ossature du dispositif existant.**

<sup>7</sup> Rapport du groupe de travail sur les messageries électroniques - Secrétariat Général du Gouvernement - MOSPM - mai 2000.

<sup>8</sup> Guide « Bien répondre au courrier électronique des citoyens » - DIRE

### 2.3.2. L'organisation des boîtes aux lettres dans les rubriques

Rubriques	Adresses	Niveaux d'accès aux bal
<b>Posez votre question</b>		
Remarque et question sur <a href="http://service-public.fr">service-public.fr</a>		
- Référencer un site public	<a href="mailto:c-farabosc@ladocfrancaise.gouv.fr">c-farabosc@ladocfrancaise.gouv.fr</a>	3 clics
- Signaler une m.a.j. dans l'ann. des services	<a href="mailto:mt-nze@ladocfrancaise.gouv.fr">mt-nze@ladocfrancaise.gouv.fr</a>	3 clics
- Donner votre avis sur le site	<a href="mailto:b-roullier@ladocfrancaise.gouv.fr">b-roullier@ladocfrancaise.gouv.fr</a>	3 clics
- Signaler un problème technique	<a href="mailto:c-farabosc@ladocfrancaise.gouv.fr">c-farabosc@ladocfrancaise.gouv.fr</a>	3 clics
Recherche de documents juridiques	<a href="mailto:renseignementadministratif@service-public.fr">renseignementadministratif@service-public.fr</a>	3 clics
Demande de renseignements administratifs		
- Liste des services d'information du public	<a href="mailto:renseignementadministratif@service-public.fr">renseignementadministratif@service-public.fr</a>	4 clics
Posez votre question		
- Réponse à une sélection de questions	<a href="mailto:renseignementadministratif@service-public.fr">renseignementadministratif@service-public.fr</a>	4 clics
Posez votre question		
<b>Pied de page</b>		
- Votre avis sur le site	<a href="mailto:b-roullier@ladocfrancaise.gouv.fr">b-roullier@ladocfrancaise.gouv.fr</a>	
- Aide	<b>Posez votre question</b>	4-5 clics
- Qui réalise <a href="http://service-public.fr">service-public.fr</a>	<b>Posez votre question</b>	4-5 clics
- Etablir un lien	<b>Posez votre question</b>	4-5 clics
- Plan du site	<b>Posez votre question</b>	4-5 clics
- <b>Posez votre question</b>		3-4 clics
<b>Annuaire des services</b>		
- Vos remarques (pied de page)	<a href="mailto:mt-nze@ladocfrancaise.gouv.fr">mt-nze@ladocfrancaise.gouv.fr</a>	2 clics
<b>Annuaire des sites publics</b>		
- Vos remarques (pied de page)	<a href="mailto:c-farabosc@ladocfrancaise.gouv.fr">c-farabosc@ladocfrancaise.gouv.fr</a> <a href="mailto:v-chasez@ladocfrancaise.gouv.fr">v-chasez@ladocfrancaise.gouv.fr</a>	3 clics 3 clics
<b>Actualités</b>		
- Contacter la rédaction	<a href="mailto:p-baret@ladocfrancaise.gouv.fr">p-baret@ladocfrancaise.gouv.fr</a>	2 clics
<b>Formulaires en ligne</b>		
- Prendre contact avec la cosa	<a href="mailto:cosa@cosa.pm.gouv.fr">cosa@cosa .pm.gouv.fr</a>	2 clics
<b>Moteur de recherche</b>		
- Vos remarques et vos suggestions	<a href="mailto:jl-lebars@ladocfrancaise.gouv.fr">jl-lebars@ladocfrancaise.gouv.fr</a>	1 clic après requête

### 2.3.3. Le traitement des messages

Du point de vue méthodologique, les modalités de réponse à l'utilisateur sont décrites dans un document réalisé par le Secrétariat Général du Gouvernement : « Protocole de réponse aux demandes de renseignements administratifs déposées sur la messagerie du site [service-public.fr](http://service-public.fr) ».

Il précise notamment :

- le périmètre des questions auxquelles il est répondu,
- les délais de réponse,
- le caractère général et impersonnel de la réponse,
- la présence de liens dans la réponse,

...

Du point de vue de l'organisation de la réponse, le département spécialisé implanté au secrétariat général des cira, doté de 6 PC en réseau et mobilisant pour la réponse aux messages environ 4 ETP traite les messages arrivés sur la boîte [renseignementadministratif@service-public.fr](mailto:renseignementadministratif@service-public.fr).

Certains messages sont après une réponse « type A.R. » transférés aux équipes spécialisées (équipes Documentation française, Cosa, ...) pour prise en compte et/ou réponse précise à l'internaute.

Bien que l'ensemble de ces messages soit centralisé au département messagerie, un certain nombre d'entre eux (environ 100 par semaines) sont transférés à des informateurs volontaires des CIRA, pour réponse.

Les messages des boîtes [@ladocfrancaise.gouv.fr](mailto:@ladocfrancaise.gouv.fr) sont traités par les personnes concernées sur le site d'Aubervilliers (DIA). Les messages de demande de renseignements administratifs déposés sur ces boîtes sont transférés vers les boîtes [@service-public.fr](mailto:@service-public.fr) traitées par la cellule messagerie. Les messages arrivant sur les boîtes [cosa@cosa.pm.gouv.fr](mailto:cosa@cosa.pm.gouv.fr) sont traités par la COSA ou transférés sur [renseignementadministratif@service-public.fr](mailto:renseignementadministratif@service-public.fr) quand il s'agit d'une demande de renseignement administratif.

### 2.3.4. Les volumes traités

Mois	COSA	ASA	ASIP	Dépt mess.	Avis sur le site	Moteur de recherche	Total	Evolution
Décembre	1 054	14	35	1 413	20	80	2 616	
Janvier	644	18	50	2 308	126	40	3 186	+ 21%
Février	685	15	45	2 144	61	24	2 974	- 7%
Mars	909	15	55	2 071	40	29	3 119	+ 5%
Avril	411	18	45	1 740	32	15	2 261	-27,5%
Mai	322	25	55	1 701	69	9	2 181	-3,5%
Juin	175	25	65	2 679	52	9	3 005	+26,5

Les variations des volumes de messages entrants sont pour une part importante liées aux modifications du positionnement des boîtes aux lettres sur le Portail.

### 2.3.5. La répartition thématique des messages

Un système simple d'indexation des messages a permis d'identifier globalement la nature des messages traités par le département. Il reprend, en y ajoutant un certain nombre d'items (notamment sur les questions liées au site lui-même) la logique thématique de la rubrique « Vos droits et démarches » du Portail.

Voici à titre d'illustration la répartition moyenne des thèmes abordés dans les messages des internautes au département messagerie :

Achat-Argent	1,65%	Papiers	5,47%
Armée	0,73%	Vie de l'entreprise	3,19%
Assurance	0,66%	Relations avec l'administration	2,82%
Consommation	1,28%	Retraite	2,18%
Vie des Collectivités	2,22%	Santé	2,02%
Elections	3,20%	Transports	1,85%
<b>Emploi, travail</b>	<b>18,71%</b>	Vacances, loisirs	0,52%
Fonction publique	3,51%	Vie associative	1,88%
Enseignement	2,00%	<b>Demande de textes juridiques</b>	<b>7,42%</b>
Environnement	1,68%	Critique de l'administration	0,05%
Etrangers en France	3,20%	Sans objet	3,14%
Europe	0,25%	Proposition de partenariat	0,39%
<b>Famille</b>	<b>7,17%</b>	Demande/offre de référencement	0,29%

Formation	0,77%	Félicitations	0,70%
Handicapés	0,65%	Critiques du site	0,30%
Impôts, taxes, douane	5,98%	Problème technique	0,49%
Justice	3,30%	Demande proposition de m.a.j.	0,63%
<b>Logement</b>	<b>8,52%</b>	Proposition actualité	0,21%
		Problèmes liés aux formulaires	0,97%

Sources : CIRA

## 2.3.6. Les ressources mobilisées par l'activité messagerie

### 2.3.6.1. Ressources humaines

- au département messagerie (compétences juridiques et documentaires) :  
 12 personnes interviennent dans la rédaction des messages :
  - 6 personnes permanentes au secrétariat général des CIRA (dont une personne détachée de la Direction des Journaux Officiels et une personne responsable du service), représentant environ 4 ETP,
  - 6 personnes de la Documentation française, représentant environ 1 ETP,
- au DIA – Documentation française (compétences techniques ou sur une rubrique)  
 6 personnes traitent directement les messages arrivant sur leur boîte,
  - à la COSA
- 5-7 personnes traitent les messages. Le temps consacré est inférieur à un ETP.
  - dans les cira - compétences de niveau 2 (expertise)
    - 20 informateurs des CIRA sollicités par téléphone par les agents du département messagerie interviennent en apport d'éléments pour la réponse,
    - D'autres informateurs sont sollicités par mails : 15 à Lille, 7 à Bordeaux, 2 à Metz, 15 à Limoges soit, près de 40 personnes.
  - Dans les administrations - compétences de niveau 2 (expertise)  
 De façon ponctuelle et marginale, certains messages peuvent être transmis pour réponse, information ou apport d'éléments aux services compétents.

### 2.3.6.2. Ressources documentaires

- ressources du Portail service-public.fr (annuaires, fiches pratiques, actualité ...),
- ressources web publiques (au sens large de l'annuaire des sites publics),
- documents papier (codes juridiques ...),
- tout document de source officielle

### 2.3.6.3. Ressources techniques

Abordée aujourd'hui de façon empirique, la réponse aux messages des internautes s'appuie à partir d'octobre 2001 sur un outil de gestion du courrier électronique. Au moment de la rédaction du présent CCTP, l'outil n'est pas encore connu.

Il concernera l'ensemble des personnes intervenant dans la gestion des messages. Il sera administré par l'opérateur du Portail.

Une documentation détaillée sur ce produit sera transmise au candidat retenu au moment du lancement de l'étude.

Aujourd'hui, l'environnement technique est hétérogène. Les postes clients sont répartis sur 3 entités distinctes des services du Premier Ministre : La Documentation française, le Secrétariat général des Cira et la Commission pour les Simplifications Administratives. Ils utilisent Microsoft Outlook et Netscape Messenger.

- Pour le SG Cira :  
Serveur : Intel et Windows 2000  
Postes clients :
  - PC ou compatibles
  - Processeur Pentium 3
  - Mémoire vive 128
  - Windows 2000
  - Connexion internet ligne ADSL
  - Navigateurs : Internet explorer 5, Netscape communicator 4.7
- Pour la Documentation française :  
Serveur : Intel et windows NT ou UNIX-Solaris  
Postes clients :
  - PC ou compatibles
  - Processeur Pentium 3 500
  - Mémoire vive de 32 à 64
  - Windows 95
  - Navigateurs : Internet explorer 5, Netscape communicator 4.7
  - Connexion internet
- Pour la COSA  
Serveur : Intel et windows NT  
Postes clients :
  - PC ou compatibles
  - Processeur Pentium 3
  - Mémoire vive de 64
  - Windows 98
  - Navigateurs : Internet explorer 5, Netscape communicator 4.7
  - Connexion internet via l'intranet des services du Premier Ministre (DSAF)

### **3. Expression des besoins – contenu du marché**

#### **3.1. Analyse stratégique de l'existant (phase 1)**

##### **3.1.1 Etude du contexte de développement**

Cette analyse s'appuyant sur une méthodologie de benchmarking sera réalisée au regard de :

- l'existant sur le web public français,
- les expériences étrangères publiques pertinentes,
- les réalisations sur les sites privés...

##### **3.1.2 Analyse de l'existant sur service-public.fr**

Cette analyse portera en priorité sur les points suivants :

###### **3.1.2.1. La Rubrique « Posez votre question »**

- Définition des objectifs de la rubrique,
- Définition du périmètre d'une base de questions-réponses fréquentes complémentaire des autres rubriques du site,
- Proposition de contenu de la rubrique de présentation et d'ergonomie

⇒ illustrations de la rubrique et d'un formulaire d'accès aux boîtes aux lettres (dont l'intégration sera ensuite réalisée par la Documentation française)

### 3.1.2.2. L'activité de réponse au courrier électronique

- Analyse volumétrique prospective :
  - hypothèses d'évolution des flux au regard de l'évolution des consultations du site,
  - recommandations de maîtrise des flux,
  - approche des temps de traitement
  - impact du positionnement de l'accès aux boîtes aux lettres sur le volume de messages,
- examen de l'accès aux boîtes aux lettres sur le site (sous la rubrique Posez votre question, dans l'annuaire des services ...)
- Analyse qualitative des messages reçus et des réponses
  - identification des thèmes, niveau des questions, et des réponses ...
  - identification des questions difficiles à traiter, proposition de solutions (pistes de travail : émanant des collectivités, de professionnels, concernant la fonction publique, hors champ, en langue étrangère ...),
  - Analyse de la qualité de la réponse et de son adéquation au protocole
  - Adéquation du protocole de réponse aux attentes des usagers.

**L'objectif est, qu'au terme de cette phase le titulaire livre une analyse exhaustive de l'existant, qu'il ait une vision pertinente des besoins et qu'il en dégage les enjeux.**

## 3.2. Définition du service à rendre à l'utilisateur (phase 2)

### 3.2.1. Les attentes de l'Administration

Cette partie de l'étude devra permettre de dégager l'objectif global de l'administration sur cette problématique et de positionner le périmètre et les limites de la mission de service-public.fr au sein de cet objectif général.

Elle devra à titre d'exemple permettre de répondre aux questions suivantes :

- Jusqu'où aller dans le rapprochement avec l'utilisateur ?
- Quelles sont les attentes de l'utilisateur, des agents de l'administration ?
- La communication interactive via le web doit-elle remplacer à terme d'autres modalités d'échange ?
- A qui s'adresse-t-on ? faut-il prévoir des organisations ad-hoc par type de public ?
- Doit-on s'adresser à un public dit relais ?
- Faut-il personnaliser la relation ?
- Quelle est le niveau de qualité attendue ?

Elle devra également s'inscrire dans le cadre du développement du site et considérer l'état d'avancement des projets en cours<sup>9</sup> en portant une attention particulière à la complémentarité des rubriques de service-public.fr et à sa ligne éditoriale.

---

<sup>9</sup> Etude de conception pour l'évolution de service-public.fr (dite Conception V2)

### 3.2.2. Identification et typologie des services à rendre

Au regard :

- des thèmes/sujets de l'échange service-public/usager,
- de la complémentarité avec l'existant sur les sites public,
- de la ligne éditoriale de service-public.fr

...

les services seront décrits en termes d'avantages/inconvénients.

### 3.2.3. « cible qualité » et outils de pilotage

Pour chaque service retenu, un objectif qualité devra être identifié, les moyens de sa mise en œuvre et de sa maintenance décrits.

Des indicateurs de performance pourront également être identifiés.

### 3.2.4. Présentation des scénarios de réalisation

Le candidat proposera des **scénarios de développement**, tenant compte des contraintes qui auront préalablement été repérées.

Ils préciseront les modalités de gestion des différents services en fonction des hypothèses identifiées. La capacité de l'administration à mettre en œuvre ces scénarios sera également évaluée.

**L'objectif est qu'au terme de cette phase le titulaire livre une série de scénarios de développement de services interactifs sur service-public.fr.**

## 3.3. Modalités de mise en œuvre (phase 3)

Ces modalités devront s'articuler autour des scénarios décrits préalablement et éclairer les aspects humains, techniques et financiers

### 3.3.1. Organisation et développement des ressources humaines

Pour l'activité de réponse au courrier électronique, dans le cadre de l'organisation et du dimensionnement du dispositif humain nécessaire à la réalisation des objectifs et en regard des éléments volumétriques tels que définis préalablement, le titulaire apportera en particulier des éclairages sur :

- la pertinence d'une plate-forme dédiée (dimensionnement de l'équipe, qualification des collaborateurs, organisation du travail, éventuelle spécialisation, horaires de travail ...),
- les modalités de collaboration/participation des informateurs CIRA, intégration du travail de réponse en ligne à l'activité de renseignement téléphonique,
- la pertinence et les modalités d'une collaboration élargie à des référents dans les administrations, ministères ...)

L'organisation et le dimensionnement du dispositif humain nécessaire à la réalisation des objectifs, pour les services dont la pertinence aura été retenue (scénarios) seront précisément décrits en portant un intérêt particulier :

- au personnel nécessaire,
- aux compétences requises,

- à l'organisation du travail,
- à l'articulation de la mission avec les contributeurs du portail,
- éventuelle préconisation d'externalisation du service.

Le titulaire pourra préconiser des modalités d'échange entre les services, établir des règles de fonctionnement ...

Les recommandations du titulaire devront également prendre en compte les incidences spécifiques, sur la gestion du portail, de la réorganisation de la Documentation française.

### 3.3.2. Recommandations techniques

- recommandations en terme de fonctionnalités et de technologies,
- qualification et présentation de produits du marché
- identification des principaux flux d'information entre applicatifs et/ou outils divers,
- architecture générale informatique recommandée

Pour l'activité de réponse au courrier électronique :

- analyse de l'outil de gestion du courrier : diagnostic des paramètres à améliorer (escalade, arborescence de la base de questions-réponses fréquentes ...),
- recommandation d'outils complémentaires d'aide à la réponse notamment,
- architecture générale informatique recommandée

### 3.3.3. Analyse financière des recommandations

Pour l'ensemble des services interactifs du Portail, les scénarios proposés devront faire l'objet d'une évaluation financière.

**L'objectif est 40% qu'au terme de cette phase le titulaire livre des préconisations précises de développement des scénarios retenus par le Comité de pilotage. Elle consistera à mettre en application les orientations retenues en phase 2. Les éléments de cette phase devront apporter l'ensemble des informations nécessaires à une mise en œuvre rapide par le Comité de pilotage de la première étape et à une planification des étapes suivantes.**

## 4. Modalités et planning de réalisation du marché

Les prestations attendues dans le cadre du présent cahier des clauses techniques particulières sont :

### 4.1. Phase 1 - Analyse stratégique : Etude de l'existant, compréhension du besoin

#### 4.1.1. Déroulement de la phase 1 (voir 3.1.)

Cette phase sera réalisée sur la base des éléments suivants :

- contenu du présent cahier des clauses techniques (y compris les documents référencés en notes de bas de page),
- les documents fournis au titulaire (dont l'étude stratégique, l'étude consommateur ...),
- les entretiens préconisés par le titulaire
- la connaissance du titulaire des enjeux et modalités de l'e-administration.

Elle s'articulera autour de :

- une réunion de cadrage (initialisation) :
- une réunion de synchronisation avec le prestataire réalisant « l'étude V2 »,
- une réunion de présentation, validation

#### 4.1.2. Livrables

- ☞ Comptes-rendus détaillés des rencontres et des réunions de travail,
- ☞ Support de présentation de l'analyse stratégique (remis au Comité de pilotage quelques jours avant la réunion de présentation)

### 4.2. Phase 2 - Définition du service à rendre

#### 4.2.1. Déroulement de la phase 2 (voir 3.2.)

Elle s'articulera autour de :

- une réunion de validation des scénarios
- une réunion de présentation au comité de pilotage

#### 4.2.2. Livrables

- ☞ Comptes rendus détaillés des rencontres et des réunions de travail,
- ☞ Illustration de la rubrique « Posez votre Question » (remis au Comité de pilotage quelques jours avant la réunion de présentation),
- ☞ Illustration du formulaire d'accès aux boîtes aux lettres (remis au Comité de pilotage quelques jours avant la réunion de présentation),
- ☞ Support de présentation des scénarios (remis au Comité de pilotage quelques jours avant la réunion de présentation),
- ☞ 1<sup>ère</sup> partie du rapport (portant sur les phases 1 et 2 de l'étude)

### 4.3. Phase 3 - Modalités de mise en œuvre : préconisation

#### 4.3.1. Déroulement de la phase 3 (voir 3.3.)

Elle s'articulera autour de :

- une réunion de validation des orientations
- une réunion de présentation au comité de pilotage (réunion de recette générale)

#### 4.3.2. Livrables

- ☞ Comptes-rendus détaillés des rencontres et des réunions de travail,
- ☞ Support de présentation de l'étude
- ☞ Rapport final (reprenant les phases 1, 2 et 3 de l'étude)

## 5. Présentation de la proposition et organisation de la prestation

### 5.1. Présentation de la proposition du candidat

La proposition devra permettre à la Documentation française

- d'appréhender la **vision globale du projet** du candidat,
- d'apporter une **première vision analytique des trois phases** de la prestation,
- de présenter un **planning** détaillé de réalisation de l'étude, présentant :
  - les délais précis par phase,
  - planning prévisionnel des réunions
  - la livraison des documents, tel que défini dans le « cadre de réponse » (annexe 1),
- de faire apparaître clairement la **charge de travail** estimée par le candidat et le calendrier, telle que définie dans le « cadre de réponse » (annexe 1),
- de disposer d'informations précises sur l'**équipe** mise à disposition
- de présenter les tarifs journaliers des intervenants, et une **proposition financière par phase** telle que définie dans le « cadre de réponse » (annexe 1),

### 5.2. Organisation de la prestation

- **Délais :**  
La Documentation française souhaite que la durée d'exécution des phases 1, 2 et 3 n'excède pas 12 semaines.
- **Localisation :**  
La prestation sera réalisée dans les locaux du titulaire mais les réunions de travail et de présentation se dérouleront dans les locaux de la Documentation française à Paris et à Aubervilliers.
- **Rencontres :**  
Les rencontres seront organisées telles que décrites au chapitre 4.

- **Pilotage du projet :**  
Un chef de projet ainsi qu'un référent informatique seront désignés par la Documentation française.  
Le Secrétariat Général des CIRA désignera également en son sein un collaborateur référent.  
Le pilotage est organisé autour :
  - d'un **comité de pilotage** réuni par la Direction de la Documentation française comprenant le Secrétariat général du Gouvernement, la Délégation Interministérielle à la Réforme de l'Etat, le Secrétariat général des Centres Interministériels de Renseignements Administratifs, la Commission pour les Simplifications Administratives, la Direction des Journaux Officiels.  
Il a pour vocation de vérifier l'adéquation du projet à la politique générale, à valider les livrables, arbitrer les aspects budgétaires et de planning, contrôler le suivi de la prestation, valider les orientations fonctionnelles et techniques.
  - d'un **comité de suivi opérationnel** qui se réunira à un rythme hebdomadaire (le candidat pourra préciser). Il est constitué à minima du chef de projet et de la personne référente des CIRA, du référent informatique, et d'autres référents fonctionnels ou techniques, autant que de besoin.  
Il a pour vocation de mettre à disposition les moyens et supports nécessaires au titulaire, préciser les éventuelles ambiguïtés, résoudre les difficultés rencontrées par le titulaire, mettre en œuvre les décisions du comité de pilotage.
  
- La Documentation française se réserve 5 jours pour entériner les scénarios retenus au terme de la phase deux et 2 semaines pour recetter l'ensemble des prestations à l'issue de la phase trois.

\*\*\*