
Portail de l'administration pour les professionnels et les PME : assistance à la conception

Cahier des clauses techniques particulières

Date : 18 Octobre 2006

Contact :

François-Xavier PELEGRIN
Chef de projets
Département des Produits Internet
La Documentation française
124, rue Henri Barbusse
93308 Aubervilliers Cedex
Tél. : 01 40 15 69 24
Courriel : francois-xavier.pelegrin@df.gouv.fr

1) CONTEXTE	4
1.1) LA DOCUMENTATION FRANÇAISE	4
1.2) SERVICE-PUBLIC.FR	4
1.3) DE SERVICE-PUBLIC.FR AU PORTAIL DE L'ADMINISTRATION POUR LES PROFESSIONNELS ET LES PME	5
2) OBJET DE LA PRESTATION	7
3) L'EXISTANT	8
3.1) L'ESPACE PROFESSIONNELS : POUR QUELS BESOINS, POUR QUELS PUBLICS ?	8
3.2) L'ESPACE PROFESSIONNELS : UNE LOGIQUE DE PORTAIL.....	8
3.3) L'ESPACE PROFESSIONNELS : LES RESULTATS STATISTIQUES	9
3.4) COMMENT EST PRODUIT ET COORDONNE L'ESPACE PROFESSIONNELS ?	9
3.4.1) <i>Producteurs de contenus à la Documentation Française</i>	9
3.4.2) <i>La coordination avec les partenaires</i>	9
3.4.3) <i>Chartes rédactionnelles</i>	10
3.4.4) <i>Applications de production</i>	10
3.4.5) <i>Application de diffusion : AMELIA</i>	12
3.4.6) <i>Outil de gestion des courriels entrants: AMC (Akio Mail Center)</i>	12
3.5) PRESENTATION DETAILLEE DE LA PAGE D'ACCUEIL ET DES RUBRIQUES	12
3.5.1) <i>La page d'accueil</i>	12
3.5.2) <i>Les dossiers thématiques</i>	13
3.5.3) <i>Les accès par situation</i>	16
3.5.4) <i>Les formulaires en ligne</i>	16
3.5.5) <i>Adèle - Démarches en ligne</i>	17
3.5.6) <i>Les interlocuteurs locaux</i>	17
3.5.7) <i>Les actualités</i>	18
3.5.8) <i>Le moteur de recherche</i>	18
3.5.9) <i>La rubrique « Posez votre question »</i>	18
III) LES BESOINS	20
III.1) EVALUATION DE L'ESPACE PROFESSIONNELS : NOTE D'ORIENTATION STRATEGIQUE	20
III.2) REFONTE DE LA PAGE D'ACCUEIL	21
III.3) ASSISTANCE A LA REFONTE DES RUBRIQUES EXISTANTES	22
III.3.1) <i>Les dossiers thématiques et les accès par situation</i>	22
III.3.2) <i>Interlocuteurs locaux</i>	23
III.3.3) <i>Formulaires et démarches en ligne</i>	23
III.3.4) <i>Les actualités</i>	23
III.3.5) <i>Le moteur de recherche</i>	23
III.3.6) <i>Posez votre question</i>	23
III.4) ASSISTANCE A LA CREATION DE NOUVELLES RUBRIQUES	24
IV) FORMAT DES MODELES DE PAGE DEMANDES	25
V) PRESENTATION DES LIVRABLES AUX INSTANCES DU PROJET	25
VI) DELAIS DE REALISATION	25
VII) CESSION DES DROITS	25

VIII) ANNEXES.....	26
ANNEXE 1 : LA CHARTE SERVICE-PUBLIC.FR	26
ANNEXE 2 : CHARTE EDITORIALE DE L'ESPACE PROFESSIONNELS DE SERVICE-PUBLIC.FR (JANVIER 2004).....	28
ANNEXE 3 : LE GUIDE « VOS DROITS ET DEMARCHES PROFESSIONNELS », QUELQUES CHIFFRES	30
ANNEXE 4 : LE GUIDE « VOS DROITS ET DEMARCHES PROFESSIONNELS », LISTE DES DOSSIERS THEMATIQUES .	31
ANNEXE 5 : LE GUIDE « VOS DROITS ET DEMARCHES PROFESSIONNELS », LISTE DES ACCES PAR SITUATION	32
ANNEXE 6 : PRESENTATION DES « ACTUALITES POUR LES PROFESSIONNELS »	33
ANNEXE 7 : MODE DE PRODUCTION DES « ACTUALITES POUR LES PROFESSIONNELS »	34
ANNEXE 8 : LISTE INDICATIVE DES SITES PUBLICS DESTINES AU PME	35

1) CONTEXTE

1.1) La Documentation française

La Documentation française, principal éditeur public en France et pôle de ressources documentaires, est une direction d'administration centrale des services du Premier ministre. Elle exerce une mission d'information sur l'actualité politique, économique, sociale et administrative en France et dans le monde.

Institution originale, la Documentation française se caractérise par un certain nombre de spécificités. Elle regroupe à la fois des services documentaires et des moyens d'édition et de diffusion. Administration centrale de l'Etat, elle assure néanmoins pour une large part des activités à caractère marchand.

Rattachée au Secrétariat général du Gouvernement, elle jouit cependant d'une large autonomie et se distingue clairement de la communication gouvernementale, assurée par un autre service du Premier ministre, le Service d'information du Gouvernement.

La Documentation française assure également, dans le cadre de ses missions, l'édition de 4 sites Internet :

- www.service-public.fr, le portail de l'administration française ;
- www.ladocumentationfrancaise.fr, qui présente les ressources et les produits de la DF ;
- www.vie-publique.fr, le portail pour le citoyen ;
- www.formation-publique.fr

Le rattachement des CIRA¹ a, par ailleurs, permis de constituer sous son autorité un pôle unique multicanal de renseignements administratifs (sur internet avec service-public.fr, par téléphone avec « Allo Service Public, 39 39 » et les CIRA).

1.2) Service-public.fr

Ouvert le 23 octobre 2000, Service-public.fr est le portail internet de l'administration. Il a pour mission d'informer l'utilisateur (« particulier » et « professionnel ») et de l'orienter vers les services (accueil dans les organismes publics, services en ligne, services de renseignement tous supports, etc.) qui lui permettent de connaître ses obligations, d'exercer ses droits et d'accomplir ses démarches. Il est structuré en fonction des sujets de préoccupation des usagers et non à partir de l'organisation administrative.

De nombreux partenaires interviennent pour alimenter les contenus des rubriques ou référencer des services (administrations, services départementaux, collectivités locales, associations d'élus). La Documentation joue un rôle essentiel au sein de ce dispositif puisqu'elle est à la fois producteur d'une partie des contenus, coordonnateur éditorial et opérateur de Service-public.fr. C'est à ce titre qu'elle pilote, depuis la fin de l'année 2005, une démarche qualité sur la gestion des contenus. Cette initiative, qui répond à une exigence et à un engagement communs des administrations à l'égard de la qualité du service rendu à l'utilisateur, s'est d'ores et déjà concrétisée par l'élaboration d'une charte (« Les 5 engagements de service-public.fr », cf. annexe 1).

Les réalisations du portail de l'administration sont soutenues et promues par la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat (DGME) au titre de la modernisation de l'administration et par le Service d'information du Gouvernement (SIG), au titre de la coordination de la communication des services de l'Etat.

¹ Les Centres Interministériels de Renseignements Administratifs sont rattachés à la Documentation française depuis mai 2006

En 2006, le site comptabilise environ 2,5 millions de visites par mois pour près de 13 millions de pages vues.

1.3) De service-public.fr au portail de l'administration pour les professionnels et les PME

Lors de l'ouverture, en octobre 2000, du portail de l'administration, une rubrique destinée aux professionnels était proposée en page d'accueil. Elle donnait accès aux bases de formulaires et de questions-réponses développés pour service-public.fr, aux téléservices publics ainsi qu'aux conventions collectives et aux marchés publics.

Il s'agissait déjà de faire connaître et d'orienter les entreprises et les professions indépendantes vers les ressources et services en ligne qui pouvaient éclairer et simplifier leurs démarches.

Les enquêtes en ligne² ayant fait apparaître une utilisation du portail non négligeable pour des besoins professionnels, le comité de pilotage décida de mieux mettre en valeur les ressources destinées aux entreprises déjà disponibles sur service-public.fr et d'exploiter plus largement celles que les autres sites publics mettaient à leur disposition.

C'est ainsi qu'une nouvelle version de L'Espace Professionnels fut mise en service en novembre 2003. Elle reformulait et enrichissait l'offre initiale par des accès thématiques (« développement de l'entreprise », « financement », « commerce international »...), des accès par situation (« agriculteurs », « artisans », « artistes »...) et une rubrique « Actualités » signalant les échéances, les nouveautés réglementaires ou bien encore les nouveaux services mis en place par l'administration.

En juin 2006, la rubrique « Vos droits et démarches » de L'Espace Professionnels a migré dans COPERIA (COProduction En Réseau de l'Information Administrative), système de gestion de contenus développé pour la Documentation française et utilisé depuis juillet 2004 pour produire la rubrique « Vos droits et démarches » de service-public.fr.

Cette migration a été l'occasion de revoir l'ergonomie de L'Espace Professionnels (développement des dossiers thématiques et des accès par situation selon une structure arborescente), de proposer des contenus (questions-réponses des CIRA, fiches descriptives des sites internet publics, services de messagerie par sujet...) et des fonctionnalités supplémentaires (personnalisation géographique) tout en se rapprochant le plus possible des normes d'accessibilité.

Au mois de juin 2006, à l'occasion de la présentation du 2^{ème} volet du plan PME 2007 («Simplifications administratives pour les PME »³), le ministre des PME, Renaud Dutreuil, annonce le lancement d'un «portail unique permettant l'accès à l'ensemble de l'information publique à destination des PME» et en confie la maîtrise d'ouvrage à la Documentation française :

« [...] afin de compléter le centre d'appel téléphonique (3939) et en cohérence avec la mise en place d'interlocuteurs polyvalents, il est proposé de constituer un portail internet unique de l'information publique à destination des PME, leur permettant de trouver facilement une information complète et à jour. Ce portail pourrait être constitué sous forme de syndication de sites existants, en s'appuyant sur le site www.service-public.fr. Ce site pourrait en particulier rassembler et organiser sous une forme ergonomique (c'est-à-dire suivant les questions que se posent les entreprises) l'information déjà disponible sur les sites suivants :

- MINEFI au service des entreprises
- Oséo
- sites des organismes de protection sociale : net-entreprises.fr, URSSAF, ...
- sites de ministères (ministère du Travail, ...), des organismes publics et para-publics (chambres consulaires, ...) [...] ».

La création de ce portail s'inscrit par ailleurs dans l'« initiative PME » pilotée par le ministère des PME et coordonnée par la Direction générale de la modernisation de l'Etat (DGME).

² Accès aux résultats des enquêtes : http://www.service-public.fr/info/enquete_utilisateurs.html

³ Plan PME 2007 : http://www.pme.gouv.fr/grands-dossiers/PlanSimplificationPME_Final.pdf

Plus récemment, le ministère des PME a apporté les précisions suivantes :

« Le portail PME aura pour mission de faciliter l'accomplissement des démarches, le respect des obligations et l'exercice des droits des professionnels et des PME. Il délivrera en direct des fiches pratiques et orientera vers des contenus et des services pertinents. Il donnera accès aux formulaires et aux téléprocédures.

Il sera défini en fonction des besoins des professionnels et des PME et non en fonction de l'organisation institutionnelle ; l'information diffusée sera fiable, avec les services référencés, elle sera simple d'accès et facile à trouver ; le langage utilisé sera compréhensible et précis.

Le portail PME respectera la charte de service-public.fr, le guichet d'accueil virtuel ouvert 24h/24 et 7jours/7 ».

Il s'agit, pour le ministère des PME, la DGME et la Documentation française de proposer un service utile aux PME, sous la marque et dans le cadre déontologique de service-public.fr et avec la participation active d'un réseau de partenaires.

Ce projet est donc l'aboutissement d'une évolution entamée il y a près de six ans et qui aura vu les contenus destinés aux professionnels passer du rang de « simple » rubrique de service-public.fr à celui de véritable portail de l'administration pour les PME.

Le lancement du portail doit se faire par étape : quelques thèmes prioritaires seront développés avec les partenaires pilotes pour son ouverture au premier trimestre 2007.

2) OBJET DE LA PRESTATION

L'objet de la prestation est d'assister la Documentation française dans la conception du portail de l'administration pour les professionnels et les PME (refonte des rubriques de l'Espace Professionnels actuel, création de nouvelles rubriques) et dans la définition des référentiels qui seront utilisés par la Documentation française et ses partenaires pour en produire les contenus.

Le prestataire livrera :

- une évaluation de l'Espace Professionnels actuel et une note d'orientation stratégique ;
- un « story board » : structure détaillée et commentée du portail, des rubriques (à créer ou à refondre) qui le constitueront et de la page d'accueil, principes de navigation ;
- 3 « pistes graphiques » (chaque piste graphique sera constituée d'une page d'accueil du portail, d'un sommaire de dossier thématique et d'une page d'accueil de la rubrique « Formulaire et démarches en ligne ») ;
- les modèles de page html nécessaires au développement de la page d'accueil et des rubriques du portail telles qu'elles auront été décrites dans le story board ;
- et, en option, une charte de production pour les « dossiers thématiques » et les « accès par situation ».

3) L'EXISTANT

3.1) L'Espace Professionnels : pour quels besoins, pour quels publics ?

L'Espace Professionnels, dans sa forme actuelle, répond aux besoins suivants :

- permettre à l'utilisateur professionnel, qui doit accomplir une démarche clairement identifiée, de trouver rapidement l'accès à la ressource qui va l'aider à la réaliser ou, lorsqu'elle existe, la fonctionnalité qui va lui permettre de l'effectuer en ligne (formulaires ou téléservices notamment),
- informer sur les nouveaux services créés par l'Etat, les échéances à respecter dans l'accomplissement de telle ou telle démarche,
- donner accès aux renseignements administratifs en fonction des sujets de préoccupations des professionnels ou des moments forts de la vie de l'entreprise (création, reprise, recrutement, aides financières...),
- donner accès aux ressources publiques destinées à une filière particulière (artisan, agriculteur...) et disponibles sur Internet,
- orienter l'utilisateur vers les services de renseignement aux entreprises, notamment lorsque celui-ci ne trouve pas de réponse adaptée dans les dispositifs standards,
- donner accès à des ressources « généralistes », qu'il est utile de connaître que l'on soit particulier ou professionnel.

L'Espace Professionnels est destiné en priorité aux petites entreprises (TPE sans ou avec un seul salarié, professions libérales, artisans) et aux PME de moins de 10 salariés. Il s'adresse en second lieu à toutes les entreprises.

3.2) L'Espace Professionnels : une logique de portail

Le contexte administratif propre à la vie des entreprises est complexe, de nombreux acteurs y sont présents. L'Espace Professionnels fonctionne en complémentarité avec ce qui existe déjà. Il peut être utilisé soit comme point d'entrée, soit comme carrefour pour passer d'un site à l'autre.

Sa fonction première est donc de donner accès et de valoriser les ressources qui sont disponibles sur d'autres sites. Ses contenus sont pour l'essentiel des liens commentés. Il ne s'agit pas de produire des fiches pratiques, comme cela est fait pour le Guide Vos Droits et Démarches de service-public.fr à destination des particuliers, mais bel et bien d'orienter vers des ressources sélectionnées sur des sites internet publics : formulaires, démarches et services en ligne (téléservices), questions-réponses, services de renseignements par téléphone ou par messagerie, adresses utiles dans les régions pour accomplir ses démarches ou se renseigner.

3.3) L'Espace Professionnels : les résultats statistiques

Les statistiques de consultation de l'Espace Professionnels sont relativement modestes, les usagers professionnels ayant visiblement gardé le réflexe de rechercher sur service-public.fr et non pas forcément sur le seul Espace Professionnels.

En 2006, 150 000 pages sont vues en moyenne chaque mois pour 60 000 visites (hors rubrique « Formulaires en ligne », voir ci-après).

Les pages d'accueil et de recherche de la rubrique « Formulaires Professionnels » faisaient régulièrement partie des 10 pages les plus consultées de service-public.fr jusqu'à la refonte intervenue récemment (une page d'accueil commune aux deux espaces est désormais proposée, elle fait toujours partie du « top 10 »).

Le mot clef « cerfa » fait partie des 10 mots clefs les plus fréquemment saisis par les internautes qui arrivent sur service-public.fr via un moteur de recherche.

En ce qui concerne les dossiers thématiques, les plus consultés sont les suivants :

- création et reprise d'entreprises (apparaît toujours en première position)
- marchés publics
- réglementations du travail
- recrutement
- fiscalité
- rémunérations, déclarations sociales
- formes juridiques

3.4) Comment est produit et coordonné L'Espace Professionnels ?

3.4.1) Producteurs de contenus à la Documentation Française

Le Département de l'Information Publique produit, en partenariat avec d'autres organismes publics ou para-publics dans certains cas, le guide « Vos droits et démarches », la rubrique, « Adèle - Démarches en ligne », la rubrique « Actualités », l'« annuaire de l'administration » ainsi que la rubrique « Interlocuteurs locaux ».

Le Département des Produits Internet gère une page d'accès aux formulaires et produit, en collaboration avec le Service des dossiers internationaux, l'« annuaire des sites internet publics ».

Les Centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA) rédigent les questions-réponses intégrées dans la base de données de service-public.fr.

3.4.2) La coordination avec les partenaires

La coordination de l'Espace Professionnels se réunissait 2 à 3 fois par an jusqu'en 2006, année qui a été consacrée à la refonte ergonomique et graphique de l'Espace Professionnels. Elle comprenait, outre la Documentation française et le Secrétariat général des CIRA, la DGME, l'Agence pour la création d'entreprises (APCE), l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE), le ministère des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et des professions libérales, le ministère de l'industrie, le Groupement d'Intérêt Public Modernisation des déclarations sociales (Net-Entreprises), Oséo, l'Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie (AFCCI)

...

Elle discutait des mises à jour du site, de ses évolutions éventuelles (évolutions de la présentation ou de la structure des contenus, évolutions techniques) et des expériences respectives des différents partenaires.

3.4.3) Chartes rédactionnelles

Une charte éditoriale et deux chartes rédactionnelles (l'une pour la rubrique « Vos droits et démarches », l'autre pour la rubrique « Actualités ») ont été établies pour la version mise en ligne en novembre 2003 (cf annexe 2) puis complétées par des « règles d'écriture de la reprise » rédigées pour la refonte réalisée en 2006.

3.4.4) Applications de production

L'Espace Professionnels agrège des données issues de différents systèmes de production.

Les dossiers thématiques, les accès par situation et la rubrique « Interlocuteurs locaux » sont produits dans **COPERIA** (COProduction En Réseau de l'Information Administrative).

COPERIA est un extranet qui permet à la Documentation française, aux CIRA et, potentiellement, aux services de l'administration de travailler en réseau pour enrichir et mettre à jour la rubrique « Vos droits et démarches » de service-public.fr et les fiches téléphone du 39 39.

COPERIA permet de :

- rédiger et produire des contenus (questions-réponses, fiches pratiques par exemple),
- référencer, qualifier et décrire les informations et les services de l'internet public,
- organiser le tout en un guide ergonomique orienté usager, grâce, notamment, à une logique d'arborescence spécifique qui le différencie des outils de gestion de contenus du marché,
- attribuer des rôles différents aux partenaires depuis la simple consultation de la base de données jusqu'à la participation active à la production des contenus et au référencement des ressources.

COPERIA ne sert pas à produire des pages web mais un référentiel de données XML qui peut alimenter différentes applications qui ne sont pas nécessairement des sites internet. La plupart des pages de service-public.fr sont gérées en dynamique (notamment les annuaires et l'actualité), l'affichage des données issues de COPERIA est réalisée grâce à **AMELIA** (Application de Mise En Ligne de l'Information Administrative développée par la Documentation française, voir ci-après). Certaines rubriques comportant peu de pages mais qui peuvent être très consultées sont gérées « à la main ».

Le fonctionnement de COPERIA, telle qu'elle est utilisée pour produire le guide « Vos droits et démarches » de l'Espace Professionnels repose sur deux éléments fondamentaux : le nœud et la ressource.

Une page nœud est constituée de liens permettant la navigation entre les différents niveaux de l'arborescence du guide et de ressources.

Les ressources utilisées pour l'Espace Professionnels sont les suivantes :

- formulaire
- téléservice
- téléprocédure
- module de calcul
- information pratique

- FAQ
- site web
- organisme local web
- organisme national (sert principalement à gérer la source des liens)
- organisme local SPL (sert à déclencher la personnalisation)
- contact national (par téléphone et par messagerie)

COPERIA gère une fois et une seule une ressource donnée (exemple : l'adresse d'un site web, le nom d'un organisme national), ressource qui pourra être ensuite utilisée autant de fois qu'on le souhaite dans les différentes pages du guide ou du portail. L'avantage de ce mode de gestion est indéniable car il garantit la cohérence des informations diffusées (l'intitulé d'un ministère repris dans différentes pages sera le même partout puisqu'il est stocké une seule fois dans la base de données) tout en simplifiant les mises à jour (une ressource présente dans 10 pages différentes sera mise à jour une seule fois dans COPERIA).

COPERIA permet également de qualifier les ressources en fonction du contexte (de la page) dans lequel elles apparaissent.

Exemple : les préfectures délivrent, entre autres missions, les autorisations d'exploitations commerciales. Ainsi lorsqu'on renvoie vers une préfecture dans la page nœud « Réglementation des ventes », on qualifiera le lien par la mention « *Ventes règlementées, carte de commerçant ambulant, autorisation d'exploitation commerciale* ». Les préfectures peuvent également donner des informations sur les aides financières de l'Etat. Ainsi, lorsqu'on renvoie vers une préfecture dans la page nœud « Aides financières et autres aides », on qualifiera le lien par la mention « *Aides financières de l'Etat* ».

Autre élément important pour la production du Guide Vos droits et démarches Professionnels : la personnalisation géographique.

La personnalisation géographique permet de s'orienter directement vers l'organisme compétent près de chez soi. Cette fonctionnalité associe les ressources aux coordonnées des organismes locaux compétents sur un droit ou une démarche en fonction de la commune choisie par l'internaute. C'est une forme de syndication qui utilise les coordonnées recensées dans la base d'adresses locales gérée par la Caisse des Dépôts et des Consignations. Cette base est mise à jour par les acteurs locaux eux-mêmes ou par les agents d'orientation des CIRA.

Le lien entre l'information nationale et les adresses locales est géré dans l'application de production, COPERIA. Chaque organisme « personnalisable » de COPERIA est ainsi marqué par un code pivot qui permet d' « appeler » l'organisme local pertinent pour une démarche donnée.

Exemple : une fois définie la commune à laquelle on souhaite se rattacher, les coordonnées locales des organismes que l'on vous propose de contacter seront affichées. Ainsi, un professionnel de Flers (dans le département de l'Orne), qui fait une recherche sur les autorisations d'exploitation commerciale obtiendra les coordonnées de la Préfecture de ce département.

Différentes rubriques sont gérées « à la main », à l'aide de l'éditeur Dreamweaver. Il s'agit de :

- **la page d'accueil**
 - o qui inclut **les rubriques « S'orienter » et « Se documenter »**. Ces deux rubriques sont constituées « artificiellement » au niveau de la seule page d'accueil. Elles sont elles aussi partagées avec l'espace Particuliers. Elles sont faites de liens vers des produits développés par la Documentation française (Annuaire de l'administration et Annuaire des sites internet publics pour « S'orienter ») et vers des sites externes (vie-publique.fr, ladocumentationfrancaise.fr, legifrance.gouv.fr, insee.fr, journal-officiel.gouv.fr pour « Se documenter »).
- **la rubrique « Adèle - Démarches en ligne »** : 1 page
- **la page d'accueil « Formulaire en ligne »** : 1 page

- **la rubrique « Actualités »** (brèves et liste des lettres d'information). A noter : cette rubrique propose deux fils RSS intégrés en java scripts.
- **la rubrique « Travailler dans l'administration »** (rubrique partagée avec l'espace Particuliers ») : 1 page
- **la rubrique « Posez votre question »**

3.4.5) Application de diffusion : AMELIA

AMELIA (Application de Mise En Ligne de l'Information Administrative) a été développée par la Documentation française. Cet outil, fondé sur le standard XSLT, transforme les fichiers XML issus de COPERIA en fichier html. Ces fichiers sont ensuite associés à des feuilles CSS qui leur donne leur aspect définitif.

AMELIA est donc utilisée pour les dossiers thématiques, les accès par situation et la rubrique « interlocuteurs locaux ».

NB : Pour les autres rubriques, page d'accueil comprise, il n'y a pas de hiatus entre production et diffusion.

3.4.6) Outil de gestion des courriels entrants: AMC (Akio Mail Center)

L'ensemble des messages qui parviennent à service-public.fr, via la rubrique « Posez votre question » sont pris en charge par un logiciel de Gestion de la Relation Client spécialisé : Akio Mail Center© édité par Akio Software.

3.5) Présentation détaillée de la page d'accueil et des rubriques

3.5.1) La page d'accueil

La page d'accueil de l'Espace Professionnels est structurée, comme celle de service-public.fr avec laquelle elle partage d'ailleurs un certain nombre de rubriques, en trois temps.

La colonne centrale constitue le cœur de l'Espace Professionnels : elle donne accès, d'une part, à des dossiers thématiques correspondant aux centres d'intérêt des professionnels et des entreprises (« réglementation des ventes », « recrutement », « création d'entreprise », « allègement de charges » etc), à des dossiers correspondant à des catégories professionnelles (professions libérales, artisans, commerçants et industriels....) et, d'autre part, à des formulaires et démarches en ligne ainsi qu'à un répertoire d'interlocuteurs locaux.

La colonne droite est consacrée à l'actualité : brèves mais aussi panorama des lois (lien vers le site vie-publique.fr), circulation routière (lien vers le site « Bison futé »), météo, accès à la liste des lettres d'informations destinées aux professionnels. On y trouve enfin les logos des principaux partenaires de l'espace Professionnels.

La colonne gauche est la même que celle de Service-public.fr.

Dans sa partie haute, « S'orienter », on trouve des liens vers deux produits développés par la Documentation française : l'annuaire des sites, qui répertorie les sites publics nationaux, locaux, européens, internationaux et étrangers ; l'annuaire de l'administration qui permet de naviguer dans l'organigramme de l'administration (nationale et locale) et donne accès aux coordonnées de 10 000 services et 13 500 responsables.

Dans sa partie centrale, « Se documenter », se trouvent des liens vers des sites ou des rubriques de sites proposant une documentation à dominante juridique (rapports publics, textes législatifs et réglementaires, conventions collectives...).

On trouve enfin, en bas de colonne, un lien vers une page « en dur » consacrée à l'emploi dans la fonction publique.

La page d'accueil propose également un formulaire de recherche (la recherche par défaut porte sur toutes les rubriques de service-public.fr) et un lien vers la rubrique « Posez votre question ».

3.5.2) Les dossiers thématiques

Rappel : les dossiers thématiques, comme les accès par situation et le répertoire des interlocuteurs locaux, sont produits dans l'outil de gestion de contenu Coperia. Ils sont construits, en suivant une structure arborescente, à partir des publications de type « nœud » complétées par des ressources rattachées.

6 grands thèmes (« Commercial, international », « Développement de l'entreprise », « Financement, aides », « Juridique, fiscal », « Social, ressources humaines » et « Vie de l'entreprise ») ont été définis pour regrouper les 23 dossiers (cf annexe 5).

Ces derniers abordent les problématiques que les professionnels peuvent rencontrer ou les moments forts de la vie de l'entreprise (création, reprise, recrutement, aides financières...). On y accède directement depuis la page d'accueil, ils peuvent être organisés en 2 ou 3 niveaux.

NB : le sommaire des grands thèmes n'est pas accessible depuis la page d'accueil mais uniquement à partir du chemin de navigation des dossiers.

Niveau 1 (sous thème)

Ce nœud peut contenir dans son extension maximale, outre le titre cliquable qui renvoie vers le sommaire du thème :

- un sommaire qui permet d'accéder aux niveaux inférieurs
- une foire aux questions
- des liens vers des sites internet publics
- des contacts nationaux
- une liste d'interlocuteurs locaux
- des formulaires, démarches ou services en ligne
- des informations pratiques

ainsi que, **comme sur toute les pages « Vos droits et démarches »** :

- une liste déroulante permettant d'accéder directement aux autres thèmes
- un formulaire de saisie permettant de faire une recherche sur les Guides « Vos droits et démarches » Particuliers et Professionnels.

La répartition des ressources dans la page obéit à la logique suivante :

Dans la partie droite figurent celles qui permettent à l'utilisateur d'en savoir plus sur le sujet ou d'élargir le champ de sa recherche. Ce ne sont pas des informations utilisables « directement » comme peuvent l'être les formulaires ou les questions-réponses mais des redirections vers des services fournis par des organismes, le plus souvent nationaux, compétents sur le sujet traité par le dossier. On touche ici à une des fonctions essentielles de service-public.fr, celle de portail de l'administration.

Ce sont :

- des liens vers des sites internet publics qui proposent des informations pratiques et des services sur les droits et démarches. Les éditeurs sont des ministères, des organismes publics et, plus rarement, des organismes européens. Chaque lien est « sourcé » (nom de l'éditeur qui est obtenu par un lien avec la ressource « organisme national » de COPERIA) et complété par un lien vers une page « voir plus » qui présente le site en question⁴, et, le cas échéant, renvoie aux autres dossiers dans lequel il est cité.
- des contacts nationaux (services auxquels on peut poser une question par messagerie, par courrier postal, par fax ou bien par téléphone). Les contacts sont qualifiés par leur domaine de compétences. Cette partie est intitulée « Posez votre question sur... ».

Dans la partie gauche de la page figurent, outre le titre et le sommaire du dossier :

- les ressources directement utilisables par l'utilisateur (Foires aux questions, formulaires, démarches ou services en ligne, informations pratiques)
- la liste des interlocuteurs locaux compétents.

Le plus souvent, on trouvera pour les nœuds de niveau 1 : des questions-réponses et la liste des interlocuteurs locaux.

Les **questions-réponses** sont soit produites par les CIRA (Centres Interministériels de Renseignements administratifs), il s'agit alors de fiches COPERIA rattachées au nœud, soit proposées en ligne sur des sites publics externes (dans ce cas, il s'agit de « ressources » référencées dans COPERIA). Elles sont « sourcées », comme les sites internet publics (cf plus haut). Les liens qui renvoient vers les questions-réponses ne sont pas commentés, leur intitulé étant suffisamment explicite. Au-delà de cinq questions-réponses, un lien renvoie vers une page secondaire.

Les interlocuteurs locaux : ce sont les adresses locales des organismes publics et des administrations auprès desquels l'utilisateur peut soit se renseigner, soit accomplir une démarche. C'est donc ici que l'utilisateur va trouver des informations adaptées à sa situation géographique (personnalisation). Les liens sont commentés à l'aide de mots clefs décrivant les compétences de l'organisme en fonction du contexte (dossier ou rubrique du dossier où ils figurent, voir l'exemple des préfectures plus haut).

Lorsque les adresses locales ne sont pas référencées dans la base de la Caisse des dépôts et des consignations, le lien pointe vers la page du site où l'utilisateur pourra les retrouver, via une carte géographique cliquable le plus souvent.

Là encore les liens sont « sourcés ».

Les listes peuvent compter jusqu'à 14 interlocuteurs avec une moyenne autour de 3-4, les organismes personnalisables sont affichés en premier.

⁴ les zones « présentation du site » sont, pour l'heure, rarement renseignées

Les formulaires, démarches et services en ligne :

Les formulaires, démarches et services en ligne sont accessibles par des liens fins, généralement commentés sauf lorsque leur intitulé est suffisamment explicite.

Ils sont « sourcés », qualifiés (module de calcul, téléservice, formulaire cerfa...) et complétés, le cas échéant, par une indication sur leur format (PDF).

En voici les différentes catégories et leur définition :

- **téléservice** : tout type de service interactif à distance utilisant les fonctionnalités des TIC offert sur le web, ne concernant pas de données sensibles et confidentielles et ne nécessitant pas de procédure d'authentification/vérification.
- **téléprocédure** : procédure administrative effectuée à distance, principalement par Internet, à l'aide de formulaires électroniques, entre une autorité publique (ministère, organisme public) et l'un de ses partenaires ou usager. Elle fonctionne dans un environnement sécurisé. L'enregistrement de la formalité administrative, son traitement par l'administration et la délivrance éventuelle d'un accusé de réception s'effectuent entièrement sous forme électronique
- **formulaire** : il s'agit des formulaires cerfa homologués. Ne sont concernés que les formulaires, intercalaires, feuillets supplémentaires et annexes. Les notices ayant une URL propre sont identifiées séparément.
- **module de calcul** : c'est un type de téléservice permettant soit de comparer des calculs entre eux soit de simuler un calcul à partir de données réelles.

Les informations pratiques :

Ces liens pointent vers des rubriques ou des pages web proposant des informations pratiques sur les droits et démarches.

Ils peuvent être accompagnés de commentaires qui précisent la nature des informations disponibles et/ou les publics visés. Ils sont « sourcés ».

Niveau 2 :

Dans certains cas, les titres sont suivis de quelques lignes de présentation / explication :

Exemple : <http://vosdroits.service-public.fr/professionnels/N12255.xhtml>

Les pages de ce niveau ne contiennent qu'exceptionnellement des ressources du type « Posez votre question sur », « sites internet » ou « Vos interlocuteurs locaux ».

Dans leur très grande majorité, elles sont donc constituées des ressources « Formulaires, démarches et services en ligne » « Foire aux questions » et « Informations pratiques ».

Lorsque ces trois types de ressources sont présents, l'ordre d'affichage est le suivant :

- 1- formulaires, démarches et services en ligne
- 2- informations pratiques
- 3- foire aux questions

En matière de navigation, on peut soit remonter vers le niveau 1 (titre cliquable) soit, le cas échéant, descendre dans les rubriques de 3^{ème} niveau. On peut également accéder au sommaire général du dossier en cliquant sur l'intitulé correspondant dans le chemin de navigation.

Lorsqu'il existe un 3^{ème} niveau de dossier, le deuxième niveau se réduit le plus souvent à sa fonction de sommaire intermédiaire et ne propose donc pas de ressources.

Niveau 3 :

Ce niveau n'est que rarement présent dans l'arborescence des dossiers.

Il propose, dans la plupart des cas, des ressources du type « Formulaires, démarches et services en ligne » et « Informations pratiques » qui apparaissent donc dans la partie gauche des pages.

En matière de navigation, la seule possibilité offerte en dehors du chemin de navigation, est de remonter au niveau supérieur.

3.5.3) Les accès par situation

Les accès par situation, au nombre de 5 (cf annexe 6), sont constitués de la même façon que les dossiers thématiques : selon une structure arborescente, à partir de publications de type « nœud » complétées par des ressources rattachées. Ils ne comptent pas plus de trois niveaux. Adaptés à des profils génériques (commerçants, artisans, professions libérales...), on peut considérer qu'ils sont des « ébauches » d'accès personnalisés.

Les ressources référencées sont, comme pour les dossiers thématiques :

- des foires aux questions
- des liens vers des sites internet publics
- des contacts nationaux (« Posez votre question »)
- des listes d'interlocuteurs locaux
- des formulaires, démarches ou services en ligne
- des informations pratiques

ainsi que, comme sur toute les pages « Droits et démarches » :

- une liste déroulante permettant d'accéder directement aux autres thèmes
 - un formulaire de saisie permettant de faire une recherche sur les Guides « Vos droits et démarches » Particuliers et Professionnels.

Certaines problématiques étant communes à plusieurs profils professionnels, il arrive qu'un nœud soit poly-rattaché c'est-à-dire qu'il soit commun à plusieurs accès.

Exemple : les nœuds « taxe sur la valeur ajoutée » ou « taxe professionnelle » que l'on retrouve dans les accès « Agriculteurs », « Commerçants et industriels », « Professions libérales »...

3.5.4) Les formulaires en ligne

Cette rubrique est actuellement en cours de refonte, le site cerfa.gouv.fr n'étant plus actualisé depuis décembre 2005.

Une page « provisoire » a ainsi été mise en ligne qui propose :

- un accès aux guichets « formulaires » de différents ministères (c'est en quelque sorte un accès spécialisé) organisé par entrées thématiques,
- un accès aux formulaires homologués les plus courants (référencés dans les fiches pratiques des guides « Vos droits et démarches » Particuliers et Professionnels, soit xxx formulaires au total), la recherche se fait par numéro cerfa ou par mots clefs.

Les liens repris dans les lots résultats ne pointent pas directement sur les formulaires mais vers les pages qui les contiennent ce qui demande à l'utilisateur de parcourir ces dernières avant de trouver le formulaire recherché. C'est le moteur de service-public.fr qui est utilisé ici, sans restriction de corpus, c'est-à-dire que la recherche porte en fait sur toutes les pages du site indexées par le moteur.

Cette rubrique permet également d'accéder aux démarches en ligne (cf. ci-dessous).

3.5.5) Adèle - Démarches en ligne

Cette rubrique, proposée en partenariat avec la Direction générale de la modernisation de l'Etat dans le cadre du programme Adèle, référence les services en ligne qui permettent aux professionnels d'effectuer leurs démarches administratives à distance.

Développée sur un seul niveau, elle est organisée par situation (entreprises, enseignants, agriculteurs, associations, artistes) puis par type de démarches (déclarations sociales, déclarations fiscales, déclarations de données informatisées...).

Les liens qui la constituent pointent directement sur les démarches identifiées sur les sites nationaux et locaux. Ils sont sourcés et commentés lorsque leur intitulé n'est pas suffisamment explicite.

La rubrique contient également un lien vers un formulaire de messagerie qui permet à l'utilisateur de contacter service-public.fr (signalement d'un nouveau service ou remarque sur la rubrique) ainsi qu'une liste déroulante lui permettant d'accéder directement à d'autres types de ressources (marchés publics, formulaires en ligne, adresses utiles...) en ligne sur service-public.fr ou sur des sites externes.

3.5.6) Les interlocuteurs locaux

Les données de ce répertoire sont issues de COPERIA. Les coordonnées des interlocuteurs locaux ne sont pas accessibles directement mais via des sites sur lesquels pointe chaque entrée du répertoire.

Ce sont en général des liens fins orientant l'internaute vers la page du site d'un organisme national qui propose les coordonnées de ses antennes locales ou bien des liens vers l'annuaire des pages jaunes.

Les liens sont sourcés et plus rarement commentés. Chaque entrée est associée à une fiche descriptive (« voir plus »). Ces fiches sont pour l'heure peu renseignées. Elles contiennent le lien vers le site externe en clair ainsi qu'un renvoi vers le ou les dossiers dans lequel l'interlocuteur est cité. Les fiches sont datées, référencées et comportent la mention de l'éditeur (en l'occurrence la Documentation française).

En matière de navigation, on retrouve la liste déroulante des dossiers thématiques et le formulaire de saisie permettant de faire une recherche sur les Guides « Vos droits et démarches » Particuliers et Professionnels.

Dans chaque fiche, le nom de l'organisme est cliquable permettant ainsi d'accéder au niveau supérieur.

3.5.7) Les actualités

Cette rubrique a pour fonction d'animer l'Espace Professionnels en exploitant les ressources de l'internet public : actualités sur les nouvelles mesures concernant les droits et démarches des professionnels, actualités sur les mesures facilitant leurs démarches, nouveautés sur les sites publics et toute information sur l'environnement professionnel.

Développée sur un seul niveau, elle est constituée :

- d'une page avec des brèves d'actualité (y compris leurs archives) et deux fils RSS,
- d'une page proposant une liste des lettres d'informations professionnelles,
- d'un lien vers la rubrique « Panorama des lois » du site vie-publique.fr

Les liens vers la rubrique météo de service-public.fr et vers le site d'information routière « Bison futé » qui figurent en page d'accueil ne sont pas repris à ce niveau.

4 brèves sont mises en ligne chaque semaine. Elles renvoient systématiquement sur un site externe mais ne précisent pas lequel dans le corps du texte. Les archives sont classées par année puis par mois.

Les deux fils RSS (actualités de l'APCE et d'OSEO) comportent chacun le titre de 5 articles

5 listes d'informations sont référencées et présentées (thèmes abordés et éditeur).

Cette rubrique a vocation à être gérée avec le logiciel de gestion de contenus SPIP.

3.5.8) Le moteur de recherche

Le moteur de recherche est accessible en page d'accueil. La recherche porte par défaut (zone de saisie libre) sur les guides « Vos droits et démarches » de service-public.fr et de l'espace Professionnels, l'annuaire de l'administration, l'annuaire des sites internet publics ainsi que sur les archives de la lettre de service-public.fr.

La page de résultats répartit les occurrences trouvées par rubrique. Au-delà de 10 résultats par rubrique, un lien de type « voir tous les résultats » renvoie vers une page secondaire. Il est possible, à ce niveau, d'élargir la recherche aux sites publics nationaux et locaux, et lorsque la page de résultats correspondante s'affiche, de restreindre la recherche aux seuls sites nationaux ou bien aux seuls sites départementaux (il faut alors choisir un département dans la liste déroulante prévue à cet effet).

La recherche avancée permet de définir un corpus en choisissant la ou les rubriques de service-public.fr et de l'Espace Professionnels et/ou les sites nationaux et départementaux sur lesquels va porter la requête. Là encore le formulaire propose une seule zone de saisie libre.

3.5.9) La rubrique « Posez votre question »

Cette rubrique, déclinée dans le graphisme de l'espace Particuliers et de l'espace Professionnels, est quasiment identique pour les 2 espaces. Elle permet :

- d'adresser des demandes de renseignement administratifs sur un thème donné (logement, travail, famille, santé ...)
- de poser des questions d'ordre général sur le site et ses évolutions, de donner son avis, d'obtenir des précisions ou de faire des suggestions sur les rubriques (annuaires, formulaires, actualités ...),
- d'être orienté vers des sites proposant de la documentation juridique.

Elle compte jusqu'à 5 niveaux.

Le cadre des réponses fournies aux internautes a été formalisé dans un protocole signé du Secrétaire général du gouvernement⁵. Il respecte les recommandations de la "Charte Marianne" énonçant les engagements pris par tous les services administratifs de l'Etat en matière d'accueil du public.

Le formulaire proposé dans la partie « **remarques et questions sur le site et ses rubriques** » renvoie sur 7 boîtes aux lettres différentes : " avis sur le site ", " sites publics ", " téléservices ", " annuaire des services de l'administration ", " problème technique ", " actualités " et « formulaires en ligne » qui sont gérées par les responsables du site et des rubriques concernées à la Documentation française qui est par ailleurs gestionnaire de la rubrique.

La partie « **recherche de documents juridiques** » propose une série de liens fins vers les sites publics proposant de la documentation officielle et/ou juridique (rapports publics, conventions collectives, textes législatifs et réglementaires...) ainsi qu'un lien vers une page du site des Journaux officiels proposant les coordonnées de ses services de renseignements.

La partie « **Demande de renseignements administratifs** » est distincte de celle à laquelle on accède via l'espace Particuliers. Elle renvoie :

- à la rubrique « Interlocuteurs locaux » (« Coordonnées des services d'information du public »)
- à une base de questions-réponses issues de la base de données alimentée par les CIRA. Ces questions-réponses sont accessibles soit par mot clef (classés par ordre alphabétique) soit par un formulaire de recherche. Ce sont ces mêmes questions qui sont reprises dans les dossiers thématiques et les accès par situation.
- à un formulaire permettant d'envoyer une question sur un thème donné. Il faut choisir un thème au préalable (Commerce, Développement, Financement et aides, Fiscalité - Douanes, Juridique, Ressources humaines, Social, Vie de l'entreprise, Texte juridique, Autre renseignement administratif) puis un sous thème. A noter toutefois, le découpage des thèmes et des sous thèmes ne correspond pas exactement à la liste des dossiers qui figure en page d'accueil.

Ce formulaire se trouve au cinquième et dernier niveau.

⁵ Protocole de réponse aux messages : <http://lesforums.service-public.fr/forum/attach/778-protocolemess.pdf>

III) LES BESOINS

III.1) Evaluation de l'Espace Professionnels, note d'orientation stratégique

Le prestataire proposera une évaluation de l'Espace Professionnels complétée par une série de recommandations visant à le faire évoluer en « portail de l'administration pour les professionnels et les PME ».

L'évaluation et les recommandations porteront sur :

- son adéquation aux besoins du cœur de cible, les PME, en matière d'information administrative (choix des sujets traités, vocabulaire utilisé, angle d'approche, notamment pour les dossiers thématiques, types de ressources utilisés, structure et mise en valeur des contenus)
- l'ergonomie, la convivialité et la simplicité d'utilisation. Un accent particulier devra être mis sur l'opérationnalité du site (accès rapide aux ressources utilisables directement par l'utilisateur pour être informé de ses droits et obligations et/ou effectuer ses démarches)
- la fonction de portail et de valorisation des ressources de l'internet public
- son positionnement par rapport aux autres sites publics ayant pour cible les PME (cf annexe 8)

Les recommandations s'appuieront notamment sur les principes suivants :

- valorisation et optimisation des contenus existants, notamment ceux qui sont issus de COPERIA
- rediffusion, par syndication, de contenus issus de sites partenaires
- « éditorialisation » des dossiers et des ressources sélectionnées (courts textes de présentation des dossiers, lot de fiches pratiques essentielles pour chaque dossier qui seront produites et actualisées par les partenaires et rediffusées sur le portail par syndication....)
- personnalisation des accès
- respect des normes d'accessibilité telles qu'elles ont été définies dans le « Référentiel accessibilité des services Internet de l'administration française » (Agence pour le développement de l'administration électronique, 2004 ⁶).

⁶ Référentiel Accessibilité : http://www.adele.gouv.fr/sdae/article.php3?id_article=246

III.2) Refonte de la page d'accueil

La page d'accueil, telle qu'elle aura été définie dans le story board et dans les pistes graphiques⁷, devra répondre aux critères suivants :

- *renforcer l'identité visuelle du portail professionnel :*

les pages d'accueil actuelles de Service-public.fr pour les particuliers et de l'Espace Professionnels sont structurées de la même façon, seuls les codes « couleurs » et le visuel varient, ce qui n'est pas suffisant pour affirmer une identité forte. Il est toutefois nécessaire de conserver, au niveau du bandeau, le rappel de la triple dimension Particuliers / Professionnels / Citoyens.

- *être plus « vivante », plus dynamique*

la valorisation de l'actualité pourrait être un des vecteurs de ce dynamisme (un nouveau positionnement, l'intégration de flux RSS dès la page d'accueil et non plus au seul niveau de la rubrique « Actualités » sont des pistes à exploiter), tout comme la remontée des pages les plus consultées.

- *améliorer l'accès et la présentation des dossiers thématiques :*

il s'agit de gagner en lisibilité et de permettre à l'utilisateur d'identifier rapidement le dossier dans lequel il pourra trouver les informations qu'il recherche. Le nombre de dossiers (23) ne devrait pas évoluer. Une mise en valeur des dossiers les plus demandés pourrait être également envisagée.

- *permettre la personnalisation du site dès la page d'accueil :*

elle pourrait combiner la personnalisation géographique et l'approche par catégorie professionnelle (cf « Accès par situation »). La personnalisation géographique valorisera notamment les portails Pme en région (projets Appui entreprises par exemple⁸).

- *valoriser l'accès aux formulaires et aux démarches en ligne*

la dématérialisation des procédures est un des axes forts de la simplification administrative. Elle implique une « proximité » avec l'administration et une immédiateté de la démarche. Ces deux aspects devront être mis en valeur.

- *annoncer clairement la mission du portail :*

faciliter l'accomplissement des démarches, le respect des obligations et l'exercice des droits des professionnels et des PME.

- *valoriser la dimension partenariale du portail :*

l'association des différents partenaires pour la réalisation du portail est un vecteur de l'amélioration du service rendu à l'utilisateur.

⁷ Rappel sur les livrables : le story board comprendra une maquette détaillée et commentée de page d'accueil du portail, les 3 pistes graphiques comprendront chacune une proposition pour cette même page d'accueil

⁸ Voir annexe 8

III.3) Assistance à la refonte des rubriques existantes

III.3.1) Les dossiers thématiques et les accès par situation

Ces dossiers, éléments essentiels du portail, doivent être évalués, refondus et enrichis afin de fournir le service attendu du portail de l'administration. Adaptés et structurés en fonction des besoins des PME, ils devront être accessibles et utilisables de façon optimale.

Le prestataire fournira une maquette commentée de dossier thématique, une maquette commentée d'accès par situation ainsi qu'une charte de production⁹.

Pour la maquette de dossier, il choisira parmi les 3 sujets suivants :

- export
- création et reprise d'entreprises
- accès des PME aux marchés publics

Pour la maquette d'accès par situation, il choisira au choix :

- le profil « agriculteurs »
- le profil « commerçants et industriels »
- le profil « professions libérales »

Les propositions du prestataire devront prendre en compte :

- les potentialités offertes par l'application de production COPERIA et par l'application de diffusion AMELIA
- l'utilisation de la syndication pour reprendre des contenus issus de sites partenaires
- le développement d'informations « éditorialisées » (courts textes de présentation des dossiers ou des ressources, fiches pratiques rédigées par les organismes ou directions ministérielles partenaires et rediffusées par syndication...)
- et, plus généralement, les orientations définies par le Groupe du travail « contenus » (qui réunira la Documentation française et les partenaires pilotes) mis en place dans le cadre du projet.

La charte de production décrira, étape par étape, le rôle des différents contributeurs ainsi que les modalités d'évaluation et de validation des dossiers. Les orientations suivantes ont d'ores et déjà été définies :

- la Documentation française gardera une maîtrise globale sur la gestion des dossiers (structuration et mise à jour notamment) et en assurera la coordination éditoriale,
- l'apport des partenaires se fera en fonction de leur domaine de compétences, pour rédiger une série de fiches pratiques essentielles (mises en ligne sur leur site et rediffusées par syndication) mais aussi pour apporter, ponctuellement, leur expertise et des informations sur de nouvelles ressources à l'équipe de rédaction Documentation Française. Cette charte constituera un outil de dialogue entre les différents intervenants. Elle affirmera clairement un objectif commun (les dossiers sont conçus en fonction des besoins des usagers

⁹ Rappel sur les livrables : L'évaluation des dossiers sera présentée dans la note d'évaluation et d'orientation stratégique. Les maquettes commentées de dossier thématique et d'accès par situation seront intégrées au story board. Les 3 pistes graphiques comprendront chacune une proposition de sommaire de dossier thématique. La charte de production est un livrable optionnel.

et non pas en fonction des modes de production ou des chartes éditoriales des partenaires) tout en proposant des règles permettant de vérifier, tant du point de vue de la forme et que des contenus, qu'il est bien atteint.

Par exemple : l'intitulé du thème est-il compréhensible par les usagers, est-ce bien de cette façon que les usagers nomment ce sujet ? Le sommaire du dossier couvre-t-il les principaux aspects du sujet qu'il traite ? Le vocabulaire employé correspond-il à celui qu'utilisent les PME ? Peut-on se repérer facilement ? ...

III.3.2) Interlocuteurs locaux

Cette rubrique est, pour l'heure, peu attractive et assez pauvre. Il est d'ores et déjà prévu d'enrichir les fiches descriptives par une brève description des organismes.

Le prestataire livrera sa proposition sous forme d'une maquette commentée, intégrée au story board.

III.3.3) Formulaire et démarches en ligne

La page provisoire mise en ligne en octobre 2006 doit être revue. La fusion des deux rubriques actuelles est envisagée.

La future rubrique devra répondre le mieux possible aux besoins des PME, à savoir :

- permettre l'identification rapide d'un formulaire lorsque l'utilisateur n'est pas en possession de son numéro cerfa
- permettre à l'utilisateur d'identifier facilement l'existence d'une démarche en ligne pour une procédure donnée
- favoriser les accès direct

Le prestataire livrera sa proposition sous forme d'une maquette commentée.¹⁰

III.3.4) Les actualités

Le prestataire étudiera toute évolution visant à enrichir la rubrique et à la rendre plus attractive.

Il livrera sa proposition sous forme d'une maquette commentée, intégrée au story board.

III.3.5) Le moteur de recherche

Le prestataire étudiera toute évolution visant à optimiser les recherches des usagers. La définition d'un corpus incluant les sites partenaires pourra être envisagée.

Il livrera sa proposition sous forme d'une maquette commentée, intégrée au story board.

III.3.6) Posez votre question

Le prestataire étudiera toute évolution visant à optimiser le fonctionnement de cette rubrique.

Il livrera sa proposition sous forme d'une maquette commentée, intégrée au story board.

¹⁰ Rappel sur les livrables : la maquette commentée sera intégrée au story board. Les 3 pistes graphiques comprendront chacune une proposition de page d'accueil pour la rubrique « formulaires et démarches en ligne ».

III.4) Assistance à la création de nouvelles rubriques

Le prestataire évaluera, au regard des besoins des usagers, l'intérêt des rubriques ou produits qui n'ont pas été abordés dans la partie précédente (rubriques « S'orienter », « Se documenter », « Travailler dans l'administration », « Les partenaires de service-public.fr » et, plus particulièrement, l'annuaire des sites publics ainsi que l'annuaire de l'administration). Il pourra préconiser la création d'autres rubriques et/ou le redécoupage de celles qui existent déjà.

Il devra notamment étudier la création d'une rubrique « juridique » (la recherche de documents juridiques étant, d'après les statistiques de consultation, une demande importante de la part des internautes). Elle pourrait intégrer les ressources déjà référencées (partie « Recherche de documents juridiques » dans la rubrique « Posez votre question ») ou produites par la Documentation française (Panorama des lois sur le site vie-publique.fr par exemple).

Le prestataire devra également envisager la création d'une rubrique « interactive » visant à associer les internautes au fonctionnement du site.

Les recommandations du prestataire figureront dans la note d'évaluation et d'orientation demandée. Elles seront illustrées, le cas échéant, par des maquettes commentées et intégrées au story board.

NB : les nouvelles rubriques auront vocation à être gérées dans COPERIA.

IV) FORMAT DES MODELES DE PAGE DEMANDES

La Documentation française porte une attention toute particulière à la qualité du code des pages et à l'accessibilité globale de ses sites. Le prestataire s'engage ainsi à livrer des modèles de page strictement conformes au standard HTML 4.01 Transitional (vérification par le validateur du W3C), au standard CSS et, au minimum, au niveau Bronze défini par le référentiel « Accessibilité des services Internet de l'administration française » de la DGME (http://www.adele.gouv.fr/spip/article.php3?id_article=246).

Les navigateurs cibles sont : IE 5+, Mozilla Firefox 1+, Safari.

V) PRESENTATION DES LIVRABLES AUX INSTANCES DU PROJET

Le prestataire devra prévoir une présentation de l'évaluation de l'Espace professionnels et de la note d'orientation stratégique puis une présentation du story board et des pistes graphiques devant le Comité de pilotage et/ou devant le Comité de projet.

VI) DELAIS DE REALISATION

Le prestataire s'engagera à respecter les échéances suivantes :

- J 0 : réunion de lancement
- J 0 + 15¹¹ : livraison de l'évaluation de l'Espace professionnels actuel et de la note d'orientation stratégique
- J 0 + 25 : livraison du story board et des pistes graphiques
- J 0 + 40: livraison des modèles de page
- J 0 + 50 : livraison de la charte de production des dossiers thématiques et des accès par situation

Le calendrier sera finalisé au début de la prestation.

VII) CESSION DES DROITS

Tous les éléments remis en exécution de la présente prestation seront la propriété exclusive de la Documentation française à l'issue du contrat. Le prestataire garantit la titularité effective des droits cédés et l'originalité des créations éventuelles. Le prestataire cède tous les droits de propriété intellectuelle sur ces éléments à la Documentation française qui pourra exploiter ces éléments sur tous supports, en l'état ou après les avoir modifiés ou fait modifier, adaptés ou fait adapter.

¹¹ jours ouvrables

VIII) ANNEXES

Annexe 1 : la Charte Service-public.fr

Charte Service-public.fr

POUR UN MEILLEUR ACCUEIL

Les 5 engagements de Service-public.fr

Service-public.fr, le portail de l'administration française est le **guichet d'accueil internet** pour tous les usagers de l'administration française, particuliers et professionnels.

Voici nos 5 engagements pour la gestion de service-public.fr au service des usagers.

1. UN ACCES PLUS FACILE A L'INFORMATION ET AUX SERVICES ADMINISTRATIFS

- Service-Public.fr est accessible 7jours/7 et 24heures/24.
- Service-Public.fr est une porte d'entrée dans l'administration ; il vous oriente efficacement vers le bon service ; avec son guide Vos droits et démarches, il fournit une première réponse à toutes vos questions.
- Service-Public.fr, c'est aussi la possibilité de poser vos questions via le service messagerie.
- Service-Public.fr fournit les coordonnées des services proches de chez vous (mairies, préfectures, ANPE, etc.).
- Service-Public.fr devient progressivement plus accessible aux malvoyants dans le respect des normes Accessiweb©.

Le saviez-vous ?

Les informations de service-public.fr sont également accessibles par téléphone en composant le 39 39 ou sur le site de votre mairie

2. UNE INFORMATION COMPREHENSIBLE ET FACILE A OBTENIR

- Service-Public.fr organise les informations administratives à partir de vos préoccupations quotidiennes, de votre situation ou des problématiques de votre entreprise.
- Service-Public.fr s'efforce d'utiliser un langage simple ;les fiches sont directement utilisables grâce des explications claires et concrètes sur les droits et les démarches.
- Service-Public.fr propose un plan pour se repérer dans le site, un chemin de navigation sur toutes les pages, un moteur de recherche.

3. UNE INFORMATION FIABLE ET ACTUALISÉE

- Service-Public.fr s'engage à mettre à jour régulièrement les fiches pratiques Vos droits et démarches, à afficher sur chaque fiche la date de dernière mise-à-jour et le nom des services qui les ont rédigées et validées.
- Service-Public.fr s'engage à vous signaler les nouveaux services en ligne et les nouveaux numéros de téléphone qui simplifient vos démarches quotidiennes.
- Service-Public.fr s'engage à mettre en avant les nouvelles réglementations, les informations nécessaires en cas d'urgence ou de crise, les échéances importantes vous concernant (déclaration des revenus, résultats du bac, etc.).
- Service-Public.fr vous propose de recevoir gratuitement chaque semaine par courriel sa lettre sur l'actualité de l'information administrative.

Le saviez-vous ?

Les informations diffusées sur service-public.fr s'appuient sur les textes officiels, elles sont produites en collaboration avec les administrations

4. UNE REPONSE SYSTEMATIQUE A VOS MESSAGES

- Service-Public.fr vous offre la possibilité de « Poser votre question » à un interlocuteur de l'administration qui vous orientera vers la bonne information ou le bon service.
- Service-public.fr vous envoie systématiquement un accusé de réception avec un numéro d'enregistrement de votre courriel.
- Service-Public.fr s'engage à traiter tous vos courriels en moins de 7 jours et au moins 70% en moins de 3 jours.

Le saviez-vous ?

Une question posée à service-public.fr concerne un autre service en ligne ? Elle est transférée à l'administration concernée et vous en êtes informé.

5. A VOTRE ECOUTE POUR PROGRESSER

- Service-public.fr réalise tous les ans un sondage en ligne pour connaître votre niveau de satisfaction et vos attentes. Cette enquête permet de faire évoluer Service-Public.fr et d'être au plus près de vos besoins.
- Service-public.fr publie en ligne les résultats de ses enquêtes (www.service-public.fr/info/enquete_utilisateurs.html) et vous communique tous les mois ses statistiques de fréquentation (www.service-public.fr/info/statistiques.html)

Le saviez-vous ?

Vos messages sont utilisés pour améliorer service-public.fr et l'administration en ligne

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de service-public.fr.

1. Qui réalise service-public.fr ?

La Documentation française est coordinateur éditorial et opérateur du portail service-public.fr. Elle réalise les rubriques Vos droits et démarches (sauf la partie Formulaire réalisée par la Délégation aux Usagers et aux Simplifications Administratives, DUSA¹³) et Actualités. Sont également contributeurs directs les CIRA (Centres interministériels de renseignements administratifs) pour les questions réponses et la messagerie, la DUSA (Délégation aux usagers et aux simplifications administratives) pour les formulaires.

Le pilotage stratégique du portail est assuré par un comité directeur présidé par le Secrétaire général du gouvernement. Les réalisations du portail de l'administration sont soutenues et promues par l'Agence pour le développement de l'administration électronique (ADAE¹⁴), au titre de la modernisation de l'administration.

2. Public cible

L'espace *Professionnels* de service-public.fr est en priorité destiné aux petites entreprises (TPE sans ou avec un seul salarié, professions libérales, artisans, commerçants), aux PME et en second lieu à toutes les entreprises .

Il s'adresse aux dirigeants et aux personnes dont les fonctions ou l'activité dans l'entreprise les amènent à effectuer des démarches avec l'administration : responsables du personnel (droit du travail et aides à l'emploi), fonctions commerciales (marchés publics), services financiers (aides aux entreprises),

Il s'adresse aux professionnels (dirigeants ou autres) qui exercent des métiers soumis à des normes, des obligations déclaratives, des contrôles : transport sur route, aviation, bâtiment, commerce, agriculture, santé, ...

Il ne s'adresse pas aux agents publics dans le cadre de leurs fonctions.

3. Objectifs

L'espace *Professionnels* de service-public.fr vise à faciliter, aux usagers professionnels, l'accès à l'information pratique et aux services de l'administration, en valorisant les ressources sur les droits et démarches des sites web publics.

Il vise à être un espace fédérateur pour les interlocuteurs des professionnels.

¹² Cette charte a été élaborée avant la refonte graphique et ergonomique intervenue en juin 2006

¹³ La DUSA est devenue le Service de la qualité et de la modernisation de la Direction générale de la modernisation de l'Etat en janvier 2006.

¹⁴ l'ADAE est devenue le Service du développement de l'administration électronique de la Direction générale de la modernisation de l'Etat en janvier 2006.

4. Composition et organisation du site

L'espace *Professionnels* de service-public.fr est constitué de six parties :

- « Vos droits et démarches »¹⁵ ;
- « Actualités » ;
- les ressources communes de service-public.fr composées de rubriques produites par La Documentation française : l'Annuaire des sites publics, l'Annuaire de l'administration, Travailler dans l'administration, Découverte des institutions, Rapports publics et de liens vers des sites publics : Légifrance, Journaux officiels pour les Conventions collectives et le Portail des marchés publics, INSEE pour les Indices ;
- le moteur de recherche de service-public.fr qui donne accès à l'ensemble des ressources de service-public.fr et des sites publics ;
- le service de messagerie géré par les CIRA ;
- les sites partenaires.

¹⁵ « Accès thématiques », « Accès par situation », « Formulaires en ligne » et « Interlocuteurs locaux »

Le guide Vos Droits et Démarches professionnels



☐ Contenu*

- Ensemble de près de 850 ressources disponibles sur le web et organisées par thématique
- 400 notices et formulaires
- 200 textes de références
- une centaine de questions – réponses et 21 FAQ proposés par les sites publics (foire aux questions)
- 21 contacts nationaux

* Chiffres août 2006

¹⁶ Charte éditoriale de Service-public.fr, point 1 : présentation des contenus (Version de travail, août 2006)

Annexe 4 : le guide « Vos droits et démarches Professionnels », liste des dossiers thématiques

Thème « Commercial, International »

- Commerce électronique
- Concurrence
- Exportations, importations, implantations à l'étranger
- Marchés publics
- Réglementation des ventes

Thème « Développement de l'entreprise »

- Environnement
- Innovation, propriété intellectuelle
- Normalisation, qualité

Thème « Financement, Aides »

- Aides financières et autres aides
- Allègement de charges
- Allègements fiscaux

Thème « Juridique, Fiscal »

- Fiscalité
- Formes juridiques
- Gestion, comptabilité
- Litiges
- Protection sociale du dirigeant

Thème « Social, Ressources humaines »

- Recrutement
- Réglementations du travail
- Rémunérations, Déclarations

Thème « Vie de l'entreprise »

- Agréments, Autorisations
- Cessations, transmissions
- Création, reprise
- Logistique

Annexe 5 : le guide « Vos droits et démarches Professionnels », liste des accès par situation

- Agriculteurs
- Artisans
- Artistes
- Commerçants et industriels
- Professions libérales



Les actualités ^{2/2}



Actualités pour les professionnels

- Les nouvelles réglementations
- Les nouvelles télé-procédures et nouveaux services
- Les guides pratiques des sites publics
- Sélection de lettres d'actualités dans le monde professionnel

Actualités

APPELS À PROJETS - Agence nationale de la recherche : la liste des premiers projets sélectionnés

SERVICES À DOMICILE - Agrément : une évaluation tous les 5 ans

IMPÔTS - Services en ligne : un certificat désormais unique et gratuit

EMPLOYEUR - Sécurité sociale : un guide en ligne

- [Panorama des lois](#)
- [Météo](#)
- [Information routière](#)

Toute l'actualité des professionnels

[Lettres d'information](#)

Sites partenaires


APCE


LE MINISTRE AM SERVICE DES ENTREPRISES

net-entreprises.fr 

>>> [Tous les partenaires](#)

¹⁷ Charte éditoriale de Service-public.fr, point 3 : le traitement de l'actualité (Version de travail, août 2006)

Annexe 7 : mode de production des « actualités pour les professionnels »¹⁸



Les actualités 2/2



Mode de production « particuliers »

- Production dynamique dans SPIP
- Génération de fil RSS

Mode de production « professionnels »

- Aujourd'hui en statique
- A vocation à être traitée dans SPIP

¹⁸ Charte éditoriale de Service-public.fr, point 1 : présentation des contenus (Version de travail, août 2006)

Annexe 8 : Liste indicative des sites publics destinés au PME

- **Site du ministère des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et des professions libérales :**
<http://www.pme.gouv.fr>
- **Site du ministère délégué au commerce extérieur :**
<http://www.exporter.gouv.fr>
(voir notamment l' « Espace Entreprises »)
- **Site « Entreprises » du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie :**
<http://www.entreprises.minefi.gouv.fr/>
- **Thème « Vie des entreprises » du site du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie :**
http://www.minefi.gouv.fr/themes/entreprises/compta_entreprises/index.htm
- **Espace professionnels du site de la Direction générale des impôts :**
<http://www.impots.gouv.fr/portail/dgi/public/professionnels?pageId=professionnels&espld=2&cmmunaute=200&sfid=20>
- **Portail des téléservices douaniers :**
<https://pro.douane.gouv.fr/>
- **Portail national des URSSAF :**
<http://www.urssaf.fr/>
- **Site des déclarations sociales :**
<http://www.net-entreprises.fr/>
- **Site de l'Agence française pour le développement des entreprises (Ubifrance) :**
<http://www.ubifrance.fr/>
- **Espace « Employeurs » du site de l'Assurance chômage (ASSEDIC) :**
<https://www.assedic.fr/assedic/employeur.portal>
- **Espace « Employeurs » du site de l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE) :**
http://www.anpe.fr/espace_employeur/index.html

- **Site de l'Agence pour la création d'entreprises (APCE) :**
<http://www.apce.com>
- **Site du groupe OSEO :**
<http://www.oseo.fr/>
- **Appui entreprises (dispositif co-financé par OSEO, la Caisse des Dépôts et Consignations et 3 régions pilotes - Bourgogne, Languedoc-Roussillon et Limousin-)**

<http://region-limousin.ae.oseo.fr/>

<http://languedocroussillon.ae.oseo.fr/>
- **Site de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris :**
<http://www.ccip.fr/>
- **Portail des Chambres de commerce et d'industrie :**
<http://www.cci.fr>
- **Site de l'Assemblée permanente des chambres d'agriculture :**
<http://paris.apca.chambagri.fr>
- ...