

# PORTAIL DE L'ADMINISTRATION

Système de gestion des informations  
droits et démarches

Cahier des Clauses  
Techniques Particulières  
de l'étude

Janvier 2001

# Table des matières

<b>PREAMBULE.....</b>	<b>5</b>
<b>1. CONTEXTE.....</b>	<b>6</b>
1.1. HISTORIQUE DE L'INFORMATION DROITS ET DÉMARCHES DANS LES SERVICES DU PREMIER MINISTRE .....	6
1.1.1. <i>Le guide de vos droits et démarches.....</i>	6
1.1.2. <i>Vos questions les réponses des CIRA .....</i>	7
1.1.3. <i>Public Info.....</i>	8
1.2. LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES .....	8
1.2.1. <i>Les contenus prioritaires.....</i>	9
1.2.2. <i>Les modes de diffusion .....</i>	10
<b>2. LES OBJECTIFS DU NOUVEAU SYSTÈME DE GESTION .....</b>	<b>11</b>
<b>3. DESCRIPTION DE L'EXISTANT.....</b>	<b>11</b>
3.1. LE GUIDE VOS DROITS ET DÉMARCHES.....	11
3.1.1. <i>Description du guide .....</i>	11
3.1.2. <i>La gestion des dossiers documentaires .....</i>	12
3.1.3. <i>Structure et mise à jour des fiches d'information .....</i>	12
3.1.4. <i>Gestion des thèmes de l'arborescence.....</i>	13
3.1.5. <i>Structure et mise à jour des informations associées.....</i>	14
3.1.6. <i>Validation de l'information pour diffusion.....</i>	15
3.1.7. <i>Création des fichiers d'export.....</i>	15
3.1.8. <i>Transfert des fichiers de mise à jour .....</i>	15
3.1.9. <i>Intégration dans la version minitel et dans la version Web .....</i>	16
3.1.10. <i>Fonctions de gestion disponibles sur les bases de pré-diffusion.....</i>	16
3.1.11. <i>Fonctionnement de l'indexation et de la recherche sur les sites de diffusion .....</i>	17
3.1.12. <i>Schéma récapitulatif de l'organisation de la production.....</i>	18
3.2. VOS QUESTIONS : LES RÉPONSES DES CIRA .....	19
3.2.1. <i>Ces deux applications sont hébergées chez un prestataire externe.Description du service Internet ...</i>	19
3.2.2. <i>Description du système de production .....</i>	19
3.3. PUBLIC INFO.....	21
<b>4. EXPRESSION DES BESOINS.....</b>	<b>22</b>
4.1. DESCRIPTION DES DONNÉES À GÉRER .....	22
4.2. CONCEPTION DU MODÈLE DE DONNÉES .....	27
4.3. FONCTIONNALITÉS, ERGONOMIE DU SYSTÈME DE PRODUCTION .....	27
4.3.1. <i>Principales fonctionnalités de mise à jour .....</i>	27
4.3.2. <i>Principales fonctionnalités de recherche .....</i>	28
4.3.3. <i>Modalités d'information des contributeurs .....</i>	29
4.3.4. <i>Principales fonctionnalités d'administration .....</i>	29
4.3.5. <i>Export / Publication des informations.....</i>	29
4.3.6. <i>Import.....</i>	30
4.3.7. <i>Suivi de l'activité.....</i>	30
4.3.8. <i>Circuit de mise à jour d'une information (« Workflow »).....</i>	30
4.3.9. <i>Gestion des autorisations d'accès au système de production.....</i>	32
4.4. RÉCUPÉRATION DE L'EXISTANT .....	32
4.4.1. <i>Vos droits.....</i>	32
4.4.2. <i>CIRA.....</i>	32
4.4.3. <i>Public Info.....</i>	32

<b>5.</b>	<b>CONTRAINTES TECHNIQUES .....</b>	<b>33</b>
5.1.	ENVIRONNEMENT DU SYSTÈME DE PRODUCTION .....	33
5.2.	TECHNOLOGIES .....	33
<b>6.</b>	<b>DÉTAIL DES PRESTATIONS.....</b>	<b>34</b>
6.1.	PHASE 1 : CONNAISSANCE DE L'EXISTANT .....	34
6.2.	PHASE 2 : ÉTUDE DU BESOIN .....	34
6.3.	PHASE 3 : PRÉCONISATION D'UN CHOIX TECHNIQUE .....	35
6.4.	PHASE 4 : DÉFINITION DU SYSTÈME DE PRODUCTION .....	35
6.5.	PHASE 5 : SPÉCIFICATIONS DE LA RÉALISATION .....	36
<b>7.</b>	<b>MODALITÉS ET PLANNING DE RÉALISATION.....</b>	<b>37</b>
7.1.	MODALITÉS D'ORGANISATION.....	37
7.2.	PLANNING GÉNÉRAL (EN DÉLAIS DE RÉALISATION MAXIMAUM).....	37

## **Annexes :**

- 1 - Présentation du 3615 Vos droits,
- 2 - Présentation de service-public.fr
- 3 - Description de l'application PARADOX et formats de fichiers Vos droits,
- 4 - Description de administrateur Web Vos droits,
- 5 – Spécifications techniques de l'application de production des CIRA
- 6 – Fiches d'information Public Info
- 7 - Description de l'architecture informatique de la Documentation française

## **PREAMBULE**

L'objet du présent appel d'offres est une étude pour concevoir un nouveau système de production des informations droits et démarches diffusées sur le portail de l'administration service-public.fr, cette opération allant de l'analyse de l'existant à la rédaction du cahier des charges de la mise en oeuvre de la solution retenue.

Le nouveau système de gestion intégrera les deux systèmes actuels de production de 2400 et 1200 fiches pratiques, offrira des fonctionnalités de saisie et de mise à jour décentralisées, assistées et validées, de recherche, gestion de vocabulaire et de suivi de production.

L'étude comportera 5 étapes :

- la connaissance de l'existant,
- l'étude du besoin,
- la préconisation d'un choix entre l'utilisation d'un progiciel et/ou du développement spécifique,
- la définition du système de production cible,
- les spécifications de sa réalisation.

# 1. CONTEXTE

## 1.1. Historique de l'information droits et démarches dans les services du premier ministre

### 1.1.1. Le guide de vos droits et démarches

Vosdroits, le guide de vos droits et démarches, tel qu'il existe actuellement sur deux supports, télématique et Internet, est le fruit d'une évolution de plus de 20 ans dans le domaine de l'information administrative du public par les pouvoirs publics.

#### **1.1.1.1. Un guide papier (1978-1984).**

Dès la fin des années 1970, le gouvernement, dirigé à l'époque par Raymond BARRE, entama une politique de rapprochement de l'administration et des usagers. Afin que cette politique reçoive rapidement une application concrète, « parlante » pour l'ensemble des citoyens, il décidait de charger le Secrétariat général du Gouvernement et le Service d'information et de Diffusion (SID) d'élaborer, en liaison avec les représentants de toutes les administrations, un guide papier des démarches administratives les plus courantes. Un tel ouvrage était donc publié pour la première fois en 1978. Préfacé par le Secrétaire général du Gouvernement, Renaud DENOIX de SAINT-MARC, cette première édition se proposait de « répondre aux questions que chacun peut se poser comme citoyen, chargé de famille, producteur, consommateur, contribuable, justiciable » en 181 rubriques.

En 1979, la deuxième édition était publiée. Dans sa préface, le Premier ministre Raymond BARRE, soulignant l'intérêt suscité par la première version de l'ouvrage, insistait sur l'effort particulier fait pour que ce guide puisse « apporter aux Français, où qu'ils se trouvent, les indications pratiques qui leur sont indispensables pour accomplir les démarches essentielles dans la région où ils résident ». Entre 1980 et 1984, cinq nouvelles éditions de ce guide papier, avec un contenu mis à jour en fonction des évolutions de la législation, étaient publiées.

#### **1.1.1.2. La création d'un service vidéotex (1984-1998)**

Les progrès de la télématique, soutenus depuis la fin des années 1970 par le CESIA (Centre d'études des systèmes d'information des administrations), établissement public rattaché au ministère de l'industrie, ainsi que la mutation du Minitel en moyen d'information du grand public au milieu des années 1980, imposèrent la migration du contenu du guide des droits et démarches vers ce nouveau support.

En conséquence, le gouvernement attribuait en 1984 au Service d'information et de diffusion une mission de gestion et de diffusion d'un guide télématique des droits et démarches. Dès 1985 intervenait la première diffusion de ce guide télématique des droits et démarches, intitulé TELSID, diffusion qui devait se poursuivre jusqu'en 1989 sous forme de bande magnétique envoyée gratuitement aux collectivités locales qui le demandaient.

A cette date, et conformément aux conclusions du rapport de la mission d'organisation des services du Premier ministre consacré à l'information administrative du public datant de 1988,

c'est à la Documentation française qu'était confiée la mission de diffuser sur le kiosque Télétel le guide des droits et démarches. En 1990, en vertu des dispositions de deux circulaires du Premier ministre et du Secrétariat général du Gouvernement, en date du 23 février et 25 octobre 1989, cette mission se voyait précisée.

#### **1.1.1.3. Une production en réseau (1998-1999).**

Si la Documentation française gérait le guichet unique d'information administrative qui devait permettre de fournir « les informations les plus courantes et les plus fréquemment demandées », la production des informations relevait de tout un réseau de producteurs. Les autres administrations se chargeaient donc d'un second niveau d'information qui devait permettre à l'utilisateur d'obtenir « des renseignements plus complets ou plus précis ».

Dès le mois de mars 1990 ouvrait donc le 3615 VOSDROITS, offrant directement une information administrative générale et interministérielle, et, dès 1994, au moyen de « reroutages » vers des services télématiques ministériels, un guide interministériel des droits et démarches donnant une information plus étoffée plus complète de « deuxième niveau ». Une présentation du 36 15 VOSDROITS figure en annexe 1.

#### **1.1.1.4. La diffusion sur le Web (1998-2000)**

A la suite de son discours d'Hourtin du mois d'août 1997, le premier Ministre Lionel JOSPIN présentait au mois de janvier 1998 le programme d'action gouvernemental « Préparer l'entrée de la France dans la société de l'information ». Ce programme prévoyait, dans le cadre du chantier n°3 intitulé « les technologies de l'information au service de la modernisation des services publics », l'ouverture du site Admifrance au printemps 1998, « site général d'information administrative du public », devant proposer notamment « une base d'informations sur l'ensemble des démarches que le public effectue auprès des administrations ».

Le 9 juin 1998, la nouvelle version d'Admifrance était ouverte au public, avec la rubrique « vosdroits, le guide de vos droits et démarches », migration de Vos droits sur Internet mettant à la disposition gratuite des citoyens l'ensemble des informations essentielles nécessaires pour exercer leurs droits, accomplir des démarches ou remplir des formalités dans leur vie quotidienne..

### **1.1.2. Vos questions les réponses des CIRA**

#### **1.1.2.1. Rappel des missions des Centres Interministériels de Renseignements administratifs**

Les CIRA ont pour mission (décret n°95-552 du 5 mai 1995 ; article 2) :

1. de faciliter l'accès des usagers à la connaissance de leurs droits et obligations en fournissant par téléphone toutes informations administratives et tous renseignements de nature à leur faciliter l'accomplissement des formalités et démarches d'ordre administratif ;
2. de contribuer à l'amélioration des relations entre les usagers et les services publics en proposant des mesures de simplifications administratives et en suggérant les modifications qu'il leur paraît opportun d'apporter aux textes législatifs et réglementaires ;
3. d'apporter leur concours aux services publics en matière d'accueil et d'information du public.

Les agents d'orientation et informateurs spécialisés des 9 centres (dont 3 sont actuellement en réseau) communiquent au grand public et aux professionnels, dans le plus strict anonymat, une

information de premier et de second niveau. Leur expérience et leur expertise leur permet de répondre, d'une manière individualisée, aux questions complexes.

Les CIRA fonctionnent sur le mode du guichet unique. En composant un numéro de téléphone, les usagers peuvent être mis en relation successivement avec plusieurs spécialistes et ainsi avoir accès à un vaste champ d'information administrative.

### **1.1.2.2. Création du site Web**

Conformément aux orientations du PAGSI, les CIRA se sont engagés, au cours de l'été 1998, dans la création d'un site Web dénommé *Réponses à vos questions*, accessible au sein du portail Admifrance dont il constituait depuis mars 1999 une rubrique à part entière. La rubrique diffusait les questions les plus fréquentes posées par les usagers de leur service téléphonique, elle reprenait aussi les suggestions des internautes déposées dans la boîte aux lettres du site.

Les questions, 1200 en octobre 2000, sont rédigées dans un style direct et personnalisé repris du dialogue de l'agent avec l'utilisateur de l'administration.

La base Réponses à vos questions représente un niveau intermédiaire entre l'information encyclopédique de Vos droits ou l'information basique de Public Info et la messagerie interactive ou individualisée. L'approche par questions, les domaines traités, le plus souvent sous un angle très spécifique, en font une ressource complémentaire des autres sources d'information du portail.

### **1.1.3. Public Info**

En 1998, le Service d'Information du Gouvernement formait le projet d'un produit destiné à aider les agents d'accueil à renseigner l'utilisateur de façon simple et conviviale en lui fournissant une information courte et localisée sur ses démarches les plus fréquentes, soit directement, soit par l'intermédiaire des relais usager. Ce service devait être développé en interaction permanente avec les agents d'accueil afin de répondre très concrètement aux besoins de l'utilisateur tels qu'ils s'expriment dans un contexte local. La Documentation française associée au projet était chargée de son exploitation future.

La maquette était finalisée fin 1999 et testée dans différents lieux d'accueil du public.

## **1.2. Les orientations stratégiques**

Le 13 juillet 1999, Le Premier Ministre décidait de renforcer "l'accès à l'ensemble de l'information administrative de l'Etat via le portail internet, Admifrance, de l'administration".

Le comité de pilotage du portail, structure interministérielle pilotée par la Délégation Interministérielle à la Réforme de l'Etat et le Secrétariat Général du Gouvernement en accord avec la Documentation française opérateur du portail, décidait de faire évoluer le portail Admifrance vers un service intégré, s'éloignant de la communication institutionnelle pour proposer un accès transversal, à la fois aux ressources éditoriales propres du portail et aux ressources du Web public.

La définition stratégique du portail confiée par le comité d'orientation à une société d'étude a permis de dessiner le projet de portail en tenant compte bien sûr des attentes des usagers de l'administration, mais aussi d'une réflexion prospective sur les techniques de l'internet, sur les usages en particulier sur ses futurs lieux et les modes d'accès.

La première version du portail, <http://www.service-public.fr>, a ouvert le 23 octobre 2000. Elle est centrée sur une réorganisation et une valorisation des ressources actuelles pour mettre en avant les informations pratiques à destination de l'utilisateur particulier, sur l'ouverture de nouveaux services (en particulier l'annuaire des responsables de l'administration), elle réserve un espace d'informations à destination des professionnels. Elle propose dès la page d'accueil un accès thématique aux informations droits et démarches, repris directement du guide Vos droits. Une présentation détaillée de service-public figure en annexe 2 du présent cahier des charges

Une deuxième version ouvrira fin 2001, elle proposera une navigation thématique profondément revue en fonction des attentes de l'utilisateur et une intégration avancée des différentes ressources du portail, elle offrira de nouveaux services et sera complétée par le site de l'information citoyenne.

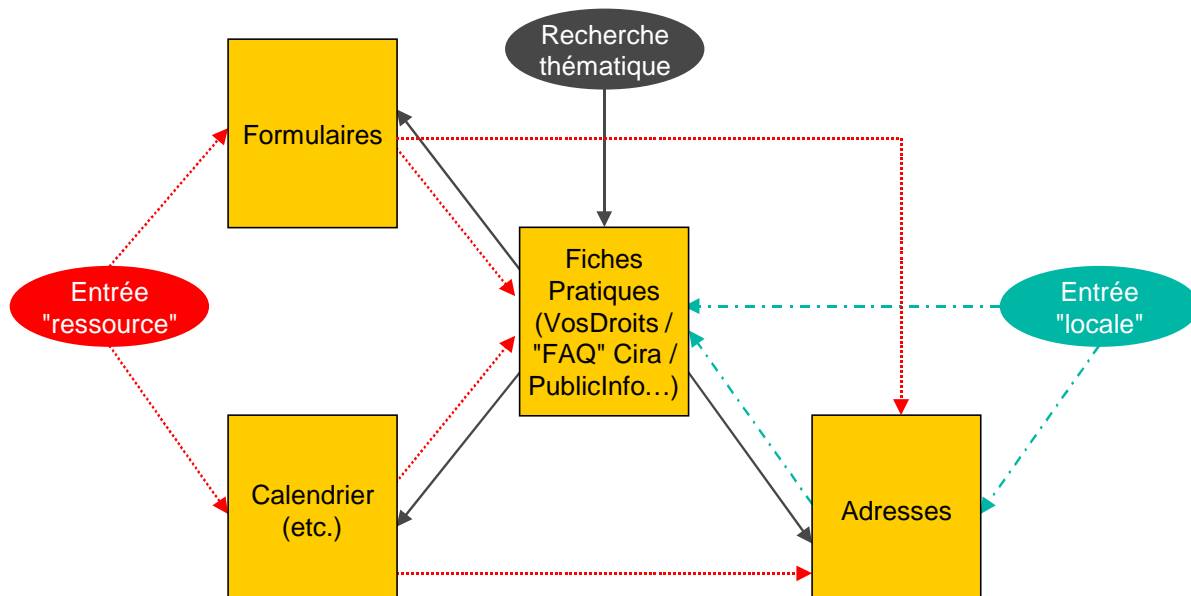
### 1.2.1. Les contenus prioritaires

Les "fiches pratiques" apparaissent donc comme une ressource clé du portail ; elles doivent fournir à l'utilisateur une information de premier niveau sur ses droits et/ou démarches, ainsi qu'une orientation, soit directe vers une autre ressource (ex. formulaire), soit vers une adresse locale adaptée, soit vers un autre site public (ministères et établissements publics par exemple).

Au regard de l'analyse du site Admifrance, il apparaissait indispensable de rassembler et d'homogénéiser l'ensemble des "fiches pratiques" dans une organisation cohérente. L'existence de plusieurs ressources juxtaposées, comme c'était le cas sur Admifrance avec le guide Vos droits et la rubrique des CIRA, ne pouvait qu'égarer l'utilisateur, multipliait le travail de mise à jour et risquait même de faire apparaître des incohérences dans l'information délivrée.

En partenariat avec les ministères, un effort particulier doit être consacré au développement de cette information pour le bénéfice des visiteurs du portail mais aussi des sites locaux qui sont déjà nombreux à renvoyer vers les fiches d'informations (notamment les sites des préfectures).

Un travail doit être fait pour mettre en réseau les ressources, chacune d'elles doit pouvoir renvoyer vers les autres types de ressources portant sur le même sujet : ainsi, par exemple, l'accès thématique donne-t-il accès, au-delà des fiches pratiques, à l'ensemble des ressources complémentaires utiles à l'utilisateur : formulaires, adresses, calendrier, sites publics, textes de référence, etc.



## 1.2.2. Les modes de diffusion

### **1.2.2.1. La diffusion sur le portail de l'administration**

Les informations droits et démarches pour les particuliers sont diffusées sous l'arborescence thématique du portail sous la forme de questions fréquentes, de démarches fréquentes ou de fiches d'informations.

A chacune de ces informations sont associées des informations complémentaires : formulaires, textes de référence, adresses, etc., les informations sont accessibles de multiples façons (ex. accès direct aides et allocation et accès par la thématique)

### **1.2.2.2. La diffusion sur des déclinaisons co-marquées du portail**

Les informations gérées dans la base de données des droits et démarches par l'équipe de rédacteurs sont destinées à être diffusées sur des sites locaux, des sites de préfectures sous une autre charte graphique, ou dans un environnement co-marqué.

### **1.2.2.3. La diffusion sur les nouveaux terminaux**

Afin de s'orienter vers une diffusion allégée spécialement formatée pour des petits écrans (type téléphones mobiles), il est souhaitable de produire une partie des informations gérées dans le système de gestion, en version courte.

### **1.2.2.4. La diffusion Minitel**

La diffusion minitel telle qu'elle existe aujourd'hui sera abandonnée ; en revanche, il est prévu de continuer à diffuser les informations droits et démarches sur le réseau Minitel par le biais d'une passerelle sachant interpréter le code HTML. Les informations liées aux reroutages vers d'autres services minitel continueront à être gérées dans le système de production et ne seront utilisées que dans le cadre de la diffusion minitel, le lien avec l'annuaire France Télécom devra être conservé.

## **2. LES OBJECTIFS DU NOUVEAU SYSTEME DE GESTION**

Le nouveau système de gestion des informations droits et démarches doit remplacer l'actuel système Vos droits conçu initialement pour la production Minitel et développé avec PARADOX, il doit intégrer la gestion des démarches et des questions-réponses. Son développement ne doit pas être dirigé vers un seul format de diffusion, mais il doit permettre d'alimenter, et de gérer une banque d'informations structurées pouvant être mises en forme et diffusées dans de multiples environnements techniques, graphiques et ergonomiques.

Plus précisément, le système de gestion devra proposer :

- une interface ergonomique de production pour les rédacteurs en charge de la mise à jour de l'information,
- un workflow permettant de suivre, piloter et contrôler les étapes de création, rédaction, validation et mise en ligne des informations,
- des contrôles de cohérence,
- un format de données à une norme d'échange standard (XML),
- des états permettant d'avoir une vision synthétique de la gestion des informations,
- des statistiques de suivi de l'activité,
- un site de production hébergé à la Documentation française, permettant de naviguer dans la base d'information, et utilisé par les différents contributeurs.

Le système devra permettre de récupérer les informations actuellement diffusées sur service-public.fr

- rubrique Vos droits et démarches
- rubrique Posez votre question à l'administration / Demande de renseignements administratifs / Questions déjà posées
- rubrique Professionnels et Entreprises / Questions - réponses

L'amélioration apportée par ce nouveau système de production permettra d'augmenter le niveau d'intégration des différentes ressources, de faire des gains de temps importants dans la gestion quotidienne du service et d'étendre la production des informations aux démarches fréquentes.

## **3. DESCRIPTION DE L'EXISTANT**

### **3.1. Le guide vos droits et démarches**

#### **3.1.1. Description du guide**

VOSDROITS, le guide de vos droits et démarches, est mis en œuvre par la Documentation française depuis 1989 (cf. historique). Ce système d'information est mis à jour de manière hebdomadaire au moyen des textes officiels (Journal Officiel de la République française, Bulletins internes aux ministères), de la presse spécialisée et en relation avec les correspondants des ministères et établissements publics nationaux chargés de valider

l'information rédigée par le service compétent à la Documentation française, c'est-à-dire le département d'information administrative, installé sur le site d'Aubervilliers.

Le guide comprend aujourd'hui 2 500 fiches concernant les 23 domaines de la vie quotidienne du citoyen (emploi-travail, papiers, impôts, famille, logement, justice, retraite, ...), ces fiches vont alimenter deux systèmes d'information, l'un diffusé sur le réseau internet ([www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)), l'autre sur le réseau vidéotex (36 15 vosdroits). Sur internet et sur minitel, on peut accéder à une fiche d'information par trois modes d'accès : navigation dans une liste hiérarchique de thèmes, choix dans une liste de mots clés, saisie dans une zone de recherche. Ces deux services sont hébergés chez un prestataire externe. Les principales différences entre les deux systèmes résident dans le formatage des informations qui obéit aux contraintes des terminaux de diffusion propres à chacun des réseaux et dans les liens (ou reroutages) effectués vers des informations complémentaires disponibles sur un même réseau (200 rubriques de reroutage vers les services 3615 de l'administration, 300 liens vers les sites Internet publics, sélection de sites destinés aux entreprises, etc.).

La diffusion sur Internet, dans le cadre plus général du site [service-public](http://www.service-public.fr), portail général d'accès à l'administration française, a permis d'ajouter à ces liens d'une part des liens vers les formulaires administratifs numérisés nécessaires à l'accomplissement d'une démarche administrative, d'autre part des liens vers les textes juridiques de référence (site Légifrance), et enfin un accès direct aux questions/réponses produites par les CIRA complémentaires des contenus Vos Droits, offrant ainsi un service supplémentaire à l'utilisateur

### 3.1.2. La gestion des dossiers documentaires

Un travail de veille et de collecte documentaire est effectué en permanence par l'équipe de rédaction VOSDROITS (5 personnes), ce travail aboutit à la constitution de dossiers papiers dont tout ou partie des informations peut avoir des répercussions sur le contenu du guide.

Le recueil des informations et des documents pertinents est effectué à partir des médias papier et électronique ou à partir de contacts directs avec les spécialistes du domaine.

Un dossier rassemble des informations d'importances variées, il peut traiter d'une loi, de sa préparation, de sa publication, jusqu'à son application ; plus simplement il peut concerner la mise à disposition d'un formulaire dans sa version numérisée, il peut aussi traiter d'informations techniques comme de la mise en place d'un reroutage vers un service minitel.

Le dossier est le point de départ d'une modification du guide, un rédacteur est responsable de l'aboutissement d'un dossier pour lequel il propose au rédacteur en chef un plan de modification (création / modification / suppression de fiches, d'informations associées, répercussions sur l'arborescence des thèmes), un début d'indexation et un principe de validation (interne à l'équipe Vos droits ou externe par le correspondant ministériel)

Les dossiers sont gérés dans une base de données Access. Les informations de gestion des dossiers (relatives à la collecte) ne seront pas incluses dans le nouveau système de production.

### 3.1.3. Structure et mise à jour des fiches d'information

Les fiches d'information sont constituées d'un identifiant<sup>1</sup>, d'un titre, d'une zone de mot clé (non contrôlée) et de plusieurs pages de texte (n ligne de n caractères), pouvant débuter par un sous titre. Les pages saisies dans Word correspondent à des écrans différents sur minitel, sur la

---

<sup>1</sup> Les identifiants des fiches sont alphanumériques et commencent toujours par le préfixe FX.

version Web, elles sont concaténées en une seule page. Les fiches comportent des liens vers des informations associées (définitions, flash info, adresses, formulaires, etc.).

La saisie des données d'une fiche est effectuée dans une application PARADOX (Cf. Annexe 3 Description de l'application PARADOX) à l'exception de la saisie du texte des écrans qui est effectué dans Word 2 sous WINDOWS 3 avec un modèle de document respectant la mise en page des écrans minitel (14 lignes de 38 caractères), une « moulinette » permet ensuite de transférer les écrans de Word vers l'application Paradox.

Les fiches d'informations sont gérées en deux versions : travail et diffusion. Le gestionnaire a la possibilité d'agir sur ces deux versions, ce qui lui permet d'opérer en même temps des modifications de fond sur la version de travail (mise en ligne différée), et des corrections ponctuelles sur la version de diffusion (mise en ligne directe).

#### 3.1.4. Gestion des thèmes de l'arborescence

Les fiches du guide Vos droits sont organisées en arborescence. Le sommaire général comprend 23 thèmes; les menus (ou noeuds) de second niveau et suivants proposent un maximum de 14 choix. Huit niveaux maximum d'arborescence sont possibles. Un noeud peut donner accès à d'autres noeuds et à des fiches. Une fiche ou un noeud peut être rattaché à un ou plusieurs noeuds.

Les nœuds sont gérés dans une table spécifique de la base PARADOX, ils sont décrits par un identifiant<sup>2</sup>, un titre, une zone de mot clé (non contrôlée).

A chaque nœud, le gestionnaire peut relier les nœuds ou fiches qui composeront la liste des 14 choix spécifiques. Chacun des choix doit être saisi dans l'ordre d'affichage du menu. Pour chaque choix, il est possible de saisir un titre spécifique pour la liste.

Certains noeuds proposent en choix uniquement des fiches; ils composent avec ces fiches des « groupes de fiche ». Sur minitel, les fiches sont accessibles par le menu (choix 1 à 14) mais aussi par la fonction suite sans revenir au noeud. Sur la version Web, les groupes de fiches seront concaténés en un seul fichier, un sommaire interne au fichier sera proposé en tête de la page HTML.

Quand une fiche ou un noeud est en choix dans plusieurs noeuds, il est nécessaire d'indiquer un noeud père préférentiel. Il est utilisé comme noeud de référence pour les fonctions (navigation dans l'information par la fonction \*retour et interrogation par la recherche libre en particulier) pour lesquelles il est nécessaire de ne disposer que d' un seul père.

Certains noeuds sont qualifiés par les gestionnaires de Vos droits de « points de remontée ». Un intitulé spécial leur est affecté. Les points de remontée doivent être situés à deux niveaux maximum d'une fiche ou d'un noeud indexé. En recherche libre, cet intitulé s'affiche au dessus de l'intitulé de la fiche ou du noeud obtenu en résultat ou sert d'intitulé à un menu temporaire regroupant plusieurs fiches ou noeuds obtenu en résultat.

Les nœuds de l'arborescence sont gérés en deux versions : travail et diffusion comme les fiches d'information.

---

<sup>2</sup> Les identifiants des nœuds sont alphanumériques et commencent toujours par le préfixe NX.

### 3.1.5. Structure et mise à jour des informations associées

#### **3.1.5.1. Informations associées gérées dans PARADOX**

- Définitions, montants, lettres types

Les informations associées de type définitions, montants, adresses nationales, lettres types et textes de référence sont structurées en trois champs : identifiant<sup>3</sup>, titre et texte.

Le lien entre une fiche et son information associée est effectuée par saisie de l'identifiant dans la zone de la fiche d'information prévue à cet effet, le gestionnaire ne bénéficie d'aucune liste d'aide lui proposant les titres des informations rattachées.

Sur minitel les renvois sont associés à un écran particulier d'une fiche d'information. Sur Internet, les renvois apparaissent dans des encadrés, sur une colonne à droite de la fiche d'information. A l'exception des définitions, aucun lien dans le corps du fichier HTML ne permet d'accéder directement à l'information associée. Le lien d'un terme vers sa définition est mis automatiquement s'il y a identité entre une chaîne de caractère du paragraphe de texte et le champ titre de la définition.

- Adresses nationales et locales

Les adresses sont structurées en 5 champs : identifiant, titre, code organisme, code géographique, texte.

Les adresses locales sont codifiées afin d'établir automatiquement un lien et le pré remplissage des pages jaunes de France Télécom sur minitel et sur Internet. Les informations nécessaires au bon fonctionnement de ce lien sont le code organisme et le code géographique qui permettront de limiter la recherche à l'organisme compétent, le champ texte n'est pas renseigné.

De même que pour les adresses nationales, les informations relatives à un lien vers un organisme doivent être renseignées autant de fois que ce lien est rappelé dans les écrans minitel successifs d'une fiche donnée.

- Reroutage (uniquement pour la version vidéotex)

Les reroutages permettent de signaler à l'utilisateur l'existence d'un service minitel externe contenant des informations complémentaires.

Les informations signalétiques du reroutage sont saisies dans une fiche RX et sont associées à une fiche vide. Cette fiche vide, comme toutes les autres fiches peut ensuite être rattachées à plusieurs endroits de l'arborescence.

- Flash info

Les flash info sont des informations annonçant la mise en ligne d'une information. Lorsqu'il s'agit d'une création de fiche le flash info va apparaître dans une fiche vide, lorsqu'il s'agit d'une modification, le flash info va apparaître en tête de la fiche.

---

<sup>3</sup> Les identifiants des informations associées sont alphanumériques et commencent par les préfixes AX (adresses nationales), HX (Flash info), DX (Définitions), TX (Références de texte), MX (Montants), LX (Lettres type), RX (Reroutage).

### **3.1.5.2. Informations associées gérées dans l'administrateur Web**

Les informations associées gérées dans l'administrateur Web (utilitaire de gestion sur le site de l'hébergeur) sont des informations propres à la diffusion sur Internet : liens vers les textes de références, vers les autres sites, vers les services minitel, vers les formulaires, ou encore vers les questions/réponses des CIRA, c'est-à-dire tous les liens hypertextes pouvant être implémentés sur une fiche ou un nœud. Chacune de ces informations est structurée en 5 ou 6 champs, elles ne concernent que la version Web.

Les liens vers les formulaires sont effectués dans le corps du texte d'une fiche, ou via un nœud, les autres liens sont effectués au niveau d'un menu ou nœud de l'arborescence, ils apparaissent dans le fichier HTML diffusé sous la mention Voir aussi ou Textes de références, ou encore sous forme de libellés de questions en bas des menus.

L'architecture des données ne permet pas de gérer les renvois de façon relationnelle : par exemple, l'URL d'un formulaire doit être saisie autant de fois que ce formulaire est relié au contenu d'une fiche, ou encore le libellé d'une question CIRA doit être ressaisi dans l'administrateur Vos droits..

Un descriptif de l'application Administrateur Web et des informations gérées figure en annexe 4

### **3.1.6. Validation de l'information pour diffusion**

Des impressions papier des fiches, des informations associées, de l'arborescence des thèmes sont envoyées en validation auprès des correspondants ministériels en vue de leur diffusion. Les formats d'impression nécessaires ont été paramétrés spécifiquement dans PARADOX.

Lorsqu'une fiche est validée ainsi que son rattachement à l'arborescence, une commande PARADOX permet de copier les données de la version de travail vers la version de diffusion.

Tous les mouvements de données réalisés depuis la version de travail vers la version de diffusion sont enregistrés ce qui permet d'effectuer des téléchargements différentiels.

### **3.1.7. Création des fichiers d'export**

Les fichiers à télécharger sur le serveur sont créés grâce à des fonctions PARADOX. C'est le même format de fichier qui va servir à alimenter la version minitel et la version Web.

Les fiches et les nœuds font l'objet de procédures de téléchargement global, différentiel, ou individuel. Des tables de mouvements (les "Chronos") permettent de piloter les téléchargements différentiels.

Les fichiers Lettre-type, Définitions, Montants, Adresses, Flash, Textes de référence et Reroutage sont téléchargés dans leur globalité sur le serveur à la demande des gestionnaires.

### **3.1.8. Transfert des fichiers de mise à jour**

#### **3.1.8.1. Envoi des informations sur le serveur**

Une fois par semaine, un lot de modifications est envoyé depuis l'application de gestion sous Paradox vers l'hébergeur pour être intégré aux applications minitel et internet.

Les fichiers d' export sont téléchargés sur le serveur par un accès TCP/IP par modem (session FTP) , la procédure de connexion et de téléchargement des fichiers vers l'hébergeur est automatique.

### **3.1.8.2. Contrôles de cohérence**

Les fichiers reçus sur le serveur font l'objet d'un contrôle de cohérence avec les données en ligne. Les opérations de contrôle sont lancées par le gestionnaire qui se connecte à l'interface de gestion par accès TCP/IP par modem (session Telnet)

Si le contrôle révèle des incohérences (fiche non rattachée à une arborescence, fiche déclarée dans l'arborescence inexistante dans la base ...), les corrections nécessaires sont effectuées dans l'application PARADOX et une nouvelle étape de transfert - contrôle a lieu.

### **3.1.9. Intégration dans la version minitel et dans la version Web**

Lorsque que les données sont cohérentes, le gestionnaire demande leur intégration dans les bases de pré-diffusion pour le minitel et pour internet (demandes séparées).

Lors de l'intégration dans la base de données minitel, les données sont réindexées et l'arborescence est recalculée.

Lors de l'intégration dans la version Web, les données PARADOX sont converties en fichier HTML, lors de chaque mise à jour tous les fichiers sont régénérés. L'URL de chaque fichier est recalculée en fonction de son numéro d'ordre sous un noeud de l'arborescence et de la situation de son noeud préférentiel dans l'arborescence. La page HTML contenant la liste des mots clé est mise à jour dynamiquement.

Après intégration, les gestionnaires relisent l'ensemble des modifications. En cas d'anomalie importante, le processus de téléchargement est relancé. Lorsque les données sont correctes, une demande de mise en ligne sur les bases de diffusion est faite, qui ne perturbe pas la consultation.

### **3.1.10. Fonctions de gestion disponibles sur les bases de pré-diffusion**

#### **3.1.10.1. Version minitel : base de pré-diffusion**

On dispose, sur la base de pré-diffusion des fonctions de gestion à distance suivantes :

- modifications sur les dictionnaires et guides index (dictionnaire des mots clé, des mots vides, des synonymes, des adjascences,),
- mise à jour du flash-info d'entrée du service (affiché en page d'accueil),
- relecture de la base en pré-diffusion (validation définitive avant mise en ligne),
- appel d'une fiche d'un nœud par son identifiant,
- lors de la consultation, affichage à la demande de l'identifiant d'une fiche ou d'un nœud,
- édition de la liste des mots clés, représentation graphique de l'arborecence,
- consultation de la base en diffusion (ces connexions ne sont pas comptées dans les statistiques de consultation, elles sont facturées à coût moindre),
- consultation des statistiques,
- extraction des traces de consultation,

- gestion de la messagerie,
- la gestion des images videotex (essentiellement pages de fond du service)
- éditions paramétrées pour l'impression.

### **3.1.10.2. Fonction d'administration Web**

Une interface d'administration Web accessible par login et mot de passe permet de gérer les liens hypertextes spécifiques à la version Web et de lancer la mise à jour des données sur le serveur.

Un autre accès chez l'hébergeur permet de consulter les statistiques.

## **3.1.11. Fonctionnement de l'indexation et de la recherche sur les sites de diffusion**

### **3.1.11.1. Site web**

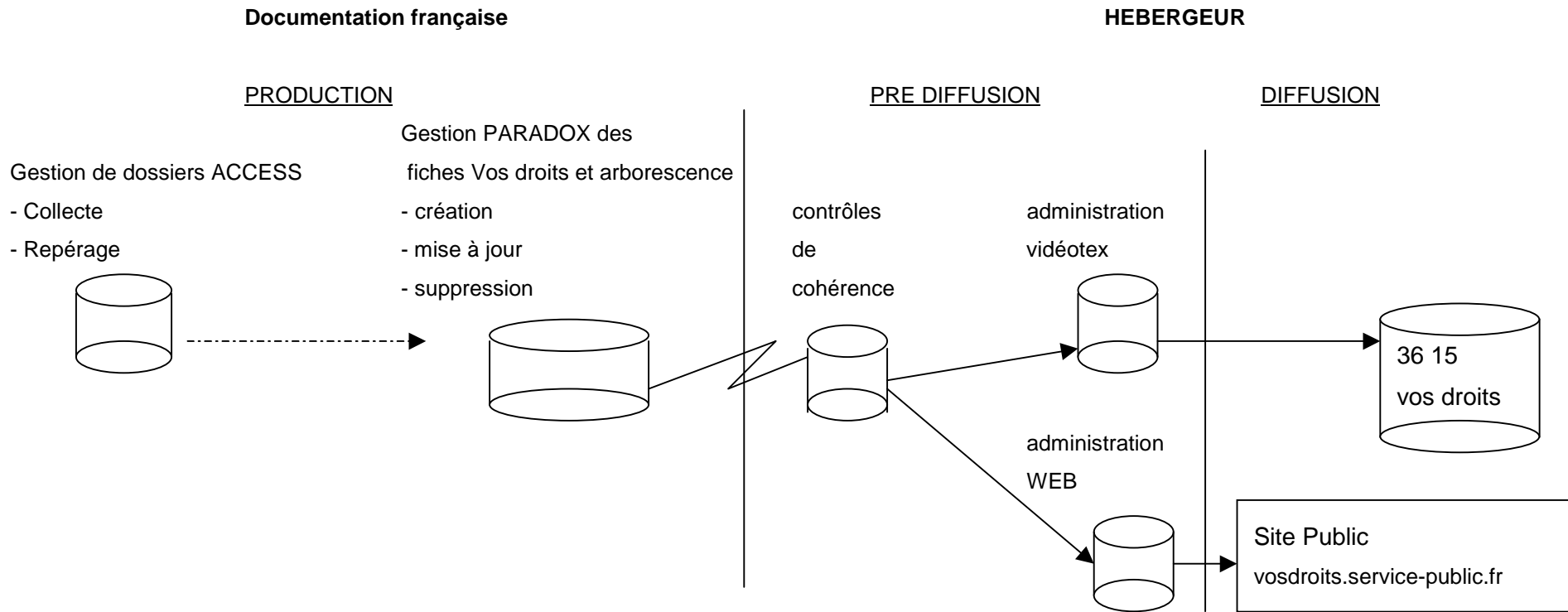
L'indexation et la recherche sont effectuées par le moteur de recherche Fulcrum qui gère l'adjascence et est enrichi de dictionnaires (synonyme, mots vides, etc.) constitués spécialement pour Vos droits. Le moteur a été paramétré afin de limiter l'indexation aux META NAME des fichiers HTML, alimentés par les mots clé et titres saisis dans PARADOX.

### **3.1.11.2. Service vidéotex**

Pour traiter les termes saisis dans la zone de recherche libre, des équivalences sont faites automatiquement grâce à des dictionnaires qui permettent d'ajuster la formulation de la question de l'utilisateur au vocabulaire retenu pour l'indexation (dictionnaire des synonymes, des adjacences, des mots vides).

Si le mot clé recherché indexe à la fois un nœud père et l'ensemble de ses fils, seul le nœud père est proposé à l'affichage des réponses.

### 3.1.12. Schéma récapitulatif de l'organisation de la production



## 3.2. Vos questions : les réponses des CIRA

Il faut distinguer d'une part la base des fiches questions-réponses diffusée sur le site service-public.fr, dans les rubriques Vos droits et démarches, Posez votre question à l'administration et Professionnels et entreprises, et d'autre part l'application interne de gestion des fiches, qui sert à alimenter la base et qui recouvre l'ensemble du processus de création des fiches avant leur mise en ligne.

### 3.2.1. Ces deux applications sont hébergées chez un prestataire externe. Description du service Internet

Le service cira.service-public.fr diffuse 1200 fiches questions-réponses. L'accès aux fiches se fait :

- soit via l'arborescence thématique de Vos droits et démarches
- soit par des listes de mots-clés qui indexent les questions (toutes les questions, questions concernant uniquement les professionnels, questions concernant uniquement les particuliers)
- soit par recherche libre, à l'aide du moteur de recherche Fulcrum La structure des fiches est semblable à celle de Vos droits : le texte de la réponse dans la colonne de gauche, les texte(s) de référence et définitions dans la colonne de droite, , date de la fiche, avertissement, mention du « copyright ».

Des liens hypertexte de trois types sont proposés : dans le texte de la réponse, vers d'autres fiches du site ou vers d'autres sites (notamment formulaires ou autres sites publics), dans la zone « Textes de références » vers Legifrance (liens fins vers des articles de code).

Un glossaire des termes juridiques « complexes » est alimenté en interne, dans le système de production, de telle sorte que la définition du mot apparaisse dans un encadré de la colonne de droite chaque fois que celui-ci est utilisé dans le texte de la réponse (lien direct vers l'encadré).

Des icônes sont liées à l'utilisation de certaines formules utilisées dans les réponses (Sachez que, Attention, A noter ...) pour alerter l'internaute sur les points importants et rendre la lecture de la fiche plus attractive.

Des synonymes sont proposés dans la liste des mots-clés afin de multiplier les entrées possibles dans les fiches (par exemple, on accèdera aux fiches indexées avec le descripteur « travail à temps partiel » par le mot clé « mi-temps »).

### 3.2.2. Description du système de production

L'accès à la base de gestion se fait via une interface Web d'administration de type Intranet, à partir d'une URL spécifique et avec un accès réservé (identifiant et mot de passe). Les informations relatives à la gestion interne des fiches ne sont pas publiées sur le site de diffusion mais sont gérées dans la base de référence des fiches .

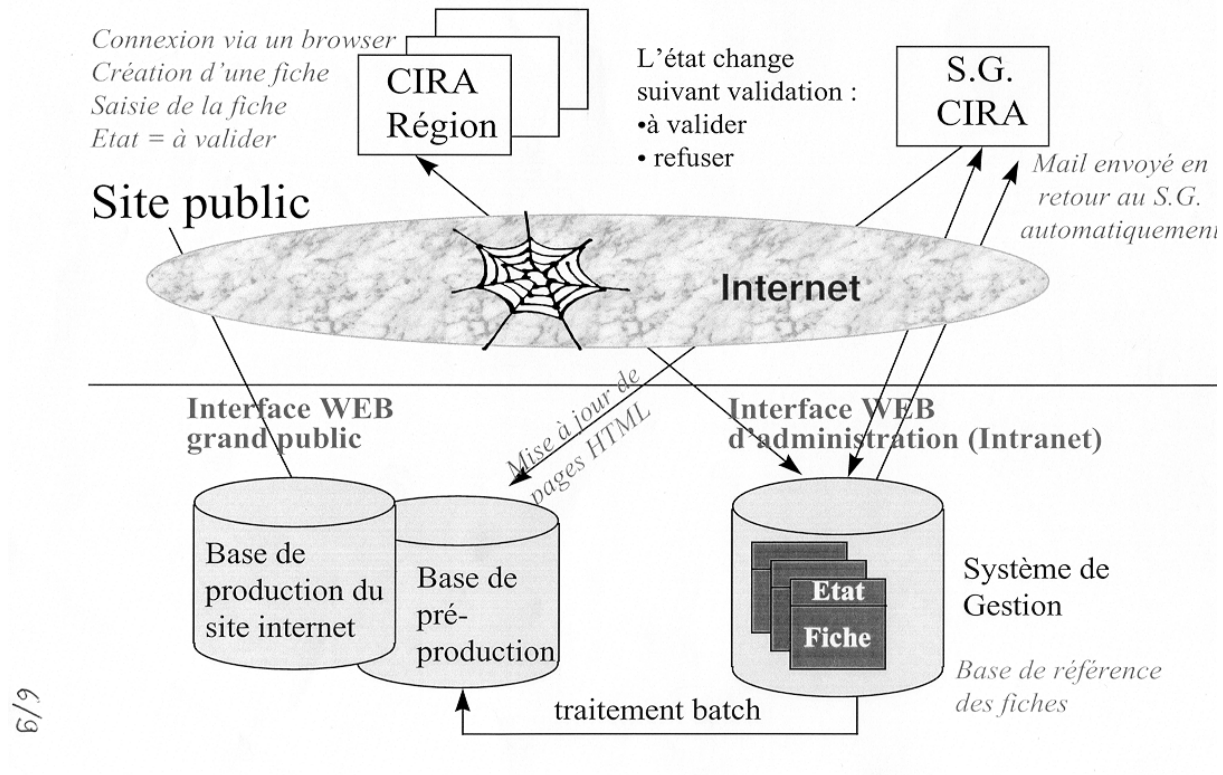
L'application de gestion permet, grâce à un système de validation itératif des données, d'enrichir la base de données des fiches.

Durant leur cycle de vie ( création, rédaction, validation...), toutes les fiches se trouvent dans la base de référence des fiches, distincte de la base de production, avec le signalement de leur état et l'identification de la personne concernée.

Le système sollicite à tour de rôle l'ensemble des ordinateurs des Cira afin de répartir la charge de travail.

L'architecture du système de production est décrite dans le schéma ci-dessous :

( schéma non disponible sur Vitamine : Pb de volume de l'image )  
**ARCHITECTURE 1 : APPLICATION ON-LINE**



L'administrateur de la base dispose d'un accès global à l'ensemble des fonctionnalités de production alors que l'informateur a accès au seul gestionnaire, qui fournit la liste des questions qu'il doit rédiger, la liste des questions à relire et le tableau de bord de toutes les fiches auxquelles il est associé en tant qu'auteur de la question, que rédacteur ou comme relecteur. Un lien direct sur le texte de la fiche disponible sur le site public est possible à partir du numéro de la question.

Le système comprend deux sources d'alimentation des fiches : soit la fiche est créée par l'administrateur de la base, soit elle est proposée par un internaute sur la boîte aux lettres du site (fonctionnalité momentanément inutilisée).

Dans les deux cas, le circuit de création des fiches est le suivant :

- affectation d'un rédacteur par l'administrateur,
- rédaction de la réponse puis envoi à l'administrateur,
- affectation d'un relecteur par l'administrateur,
- relecture de la fiche (avec possibilité de modifier le texte initial) puis envoi à l'administrateur,

- relecture définitive par l'administrateur qui ajoute les données relatives à l'indexation (domaine et mots-clés) et les liens hypertexte.

Ce n'est qu'après validation par l'administrateur que les fiches sont transmises en batch vers la base de pré-production (génération et mise au format HTML des fiches). Après le traitement qui a lieu dans la nuit, les fiches passent du système de pré-production au système de production et sont effectivement diffusées sur le site public.

Il convient de noter que des envois automatiques de mél sont associés à chaque étape de la production des fiches.

Des mél automatiques d'alerte sont également liés aux procédures de mise à jour de la base : le 1<sup>er</sup> jour du mois, les rédacteurs des fiches sont destinataires d'un message (avec copie au directeur du centre concerné et à l'administrateur) indiquant les numéros des fiches datées de six mois ou plus qu'il leur appartient de mettre à jour. Les mises à jour sont communiquées à l'administrateur qui les insère sur le site public via le site de gestion.

En ce qui concerne les caractéristiques techniques de développement et de production de cette application, le système de gestion de base de données utilisé est SYBASE, en environnement Sun Solaris, l'interface intranet de production est réalisée en Server Side Include Java Script de Netscape. Les spécifications détaillées de l'application de gestion figurent en annexe 5.

### **3.3. Public Info**

Le prototype de Public Info est composé d'une cinquantaine de démarches accessibles par zone de recherche libre ou par une liste (aide pour l'agent d'accueil). Les fiches d'informations (environ 900, rédigées sur la base des contenus de Vos droits) sont proposées après réponse à un questionnaire permettant d'adapter la réponse à la situation précise de l'utilisateur. Les fiches d'informations sont composées d'un rappel de la situation correspondant à la démarche, d'un lien formulaire et d'une partie rédactionnelle contenant très souvent une partie pièce à fournir et toujours une zone adresse.

Les 900 fiches d'informations du prototype sont des pages statiques directement rédigées en code HTML, les questionnaires et les liens avec les fiches réponses sont développés avec PHP3.

Des exemples de fiches figurent en annexe 6.

## 4. EXPRESSION DES BESOINS

### 4.1. Description des données à gérer

Le système de production devra permettre de produire et gérer l'ensemble des données relatives aux droits et démarches (fiches Vos droits, questions/réponses des CIRA, fiches d'information Public info).

Les données seront organisées dans un modèle conceptuel de données qui permettra une articulation logique entre les différentes informations.

#### 4.1.1.1. Les données de la fiche

Le système de gestion devra permettre de saisir les données descriptives et le contenu de chaque fiche qui sont principalement:

- la typologie de la fiche (fiche d'information, question/réponse, démarche fréquente, actualité),
- le titre (prévoir une version courte et une version longue),
- la cible (professionnels, particuliers, collectivités locales, associations, etc.),
- le dossier documentaire de rattachement (-> table de référence),
- les mots clés (-> table de référence),
- l'identification des contributeurs: rédacteur, relecteur, expert (-> table de référence),
- le statut (en proposition, en création, en modification, en relecture, en validation, validé, publié, supprimé, archivé, etc...),
- les dates de proposition, création, modification, relecture, validation, publication,
- le texte court de la fiche,
- le texte long de la fiche,
- des liens vers les différentes informations associées (une fiche pourra être reliée à plusieurs informations associées du même type, ex. : telle démarche est reliée à 2 organismes compétents),
- le rattachement à l'arborescence thématique.

Un certain nombre de ces champs sont à occurrences multiples (ex. : une fiche peut avoir plusieurs cibles, et être rattachée à plusieurs dossiers).

Cas particulier du texte de la fiche :

Le texte de la fiche est une zone « rédactionnelle ». Un grand nombre de styles différents pourront être marqués par le rédacteur dans le corps du texte, ces marques permettront de rythmer le texte : niveaux de titre, niveaux de paragraphe, etc., .

Le lien avec les informations associées pourra être effectué soit globalement sur l'ensemble du texte de la fiche soit à un endroit précis du texte.

Le texte d'une fiche devra pouvoir être précédé d'un sommaire interne permettant de naviguer à l'intérieur de la fiche.

On devra pouvoir ajouter un lien hypertexte dans le corps du texte (en saisissant directement une balise HTML, voire en la sélectionnant dans une liste d'aide).

On devra pouvoir restituer des pictogrammes en fonction de certaines formulations à l'intérieur des fiches, comme c'est le cas actuellement dans les fiches CIRA.

On recherche donc une solution d'édition souple et ergonomique, permettant de :

- gérer une présentation élaborée du texte,
- importer du texte provenant de traitements de texte ou de tableurs,
- importer, associer des images au texte.

#### **4.1.1.2. Les informations associées**

Les informations associées sont décrites ici de la façon la plus précise possible ; cependant la conception du modèle de données, première étape de la prestation, aura probablement des répercussions sur les données identifiées ci dessous.

Dans la majorité des cas, le lien entre la fiche et les informations associées se fera à partir de la fiche.

Il est envisagé que toutes les informations associées comporteront systématiquement les champs de gestion suivants:

- le(s) dossier(s) documentaire(s) de rattachement,
- le statut (en proposition, en création, en modification, en relecture, en validation, validé, publié, archivé, supprimé etc...)
- l'identification des contributeurs: rédacteur, relecteur, expert (-> table de référence),
- les dates de création, de dernière modification ...,
- les mots clés (-> table de référence),
- le rattachement à l'arborescence thématique.

Les informations associées sont de plusieurs types, et contiennent, suivant le type, les zones spécifiques suivantes :

- Les définitions

Comme dans PARADOX, un champ texte de taille limitée. Le glossaire de la rubrique « Réponse à vos questions » sera intégré à cette table.

- Les montants

Comme dans PARADOX, un champ titre et un champ texte de taille limitée.

- Les lettres type

Comme dans PARADOX, un champ titre et un champ texte limité à n caractères, auxquels on ajoutera un champ URL afin de faire des liens vers des lettres types disponibles sur d'autres sites.

- Les textes de références

Comme dans PARADOX, un champ titre et un champ texte de taille limitée, la source, l'URL.

- Les formulaires

Le nom du formulaire, le n° CERFA, la source, l'URL.

- Les téléprocédures

L' intitulé, la source, l'URL, le code géographique.

- Les pièces à fournir

Le libellé, un champ texte, l' URL de lien vers la fiche traitant du mode d'obtention du papier à fournir.

- Les échéances

Les informations ci dessous devraient permettre de gérer les modifications relatives aux montants, délais d'obsolescence des informations etc...

Le libellé, la date d'échéance, le report de date d'échéance, et une zone de commentaires.

- Les services de renseignement

L'intitulé du service, les différents services offerts (renseignement téléphonique, renseignement par mail, rendez-vous, etc.), le niveau de renseignement (départemental, régional, national, etc.). Un lien devra pouvoir être effectué vers une adresse.

- Les adresses

Dans le système existant, les adresses sont obtenues :

- soit par un lien vers les pages jaunes de France Télécom (libellé du/des lien(s)),
- soit par un lien vers les adresses de la rubrique « Adresses locales » diffusée sur Service-public,
- soit l'information est gérée dans un fichier d'adresses.

Par ailleurs, les mêmes informations existent quelquefois dans la base de données Admitel.

L'analyse complémentaire réalisée avec le prestataire déterminera la solution de modélisation et de gestion la plus adéquate pour produire et exploiter les coordonnées des services.

En l'état de l'étude, les informations à gérer sont les suivantes :

- le lien vers France Télécom
- le lien vers le site internet du service
- le lien vers Admitel
- les coordonnées : L' entité, le service, l'adresse1, l'adresse2, l'adresse3, le code postal, la ville, le téléphone, le fax, le site internet, le service minitel, le mél, le service WAP, le service vocal, une zone de commentaires

- le niveau de compétence (locale, départementale, régionale, nationale, etc.). Cette information de gestion permettra d'identifier des lots d'informations qui pourront être publiés, en co marquage, sur d'autres services internet.

- Les reroutages

Comme dans PARADOX, le titre, une zone de texte contenant le pallier vidéotex, les données nécessaires au reroutage et le nom du service.

- Les services pratiques disponibles sur le Web

Pour les sites Web, on doit pouvoir gérer le nom du service, le nom du site, l'organisme éditeur, le lien vers ce service.

- Les services minitel

Pour les services minitel, on doit pouvoir gérer le nom du service, l'organisme éditeur.

- Les contributeurs

Cette table doit comprendre les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques des contributeurs.

- Les mots clés

Il est nécessaire de pouvoir gérer les mots clés du service, et leurs chaînes de synonymes.

#### **4.1.1.3. Les données relatives à l'arborescence thématique**

Le système de diffusion proposera un accès arborescent thématique à l'information tel que celui qui existe actuellement dans la rubrique Vos droits et démarches de service-public. Le système de production permettra de gérer cette arborescence thématique, et d'effectuer les contrôles de cohérence nécessaires. Un même nœud ou une même fiche d'information pourront être rattachés à plusieurs thèmes ou à plusieurs nœuds. Dans le cas de rattachements multiples, on aura la possibilité de spécifier un rattachement préférentiel utilisé pour faciliter la navigation dans les arborescences profondes.

Le système devra permettre de créer et de gérer, le cas échéant, plusieurs arborescences (ex. : une arborescence légère pour les démarches fréquentes, une arborescence exhaustive pour l'ensemble des informations droits et démarches, une arborescence pour le particulier, une pour le professionnel, etc.).

On devra pouvoir visualiser l'arborescence de façon globale, par exemple suivant le principe de l'explorateur de fichier, ou tout autre moyen graphique.

En ce qui concerne les données de cette arborescence, on distingue les informations relatives aux thèmes (1<sup>er</sup> niveau de l'arborescence) et les informations relatives aux nœuds (autres niveaux).

- Les thèmes

Le système de gestion devra permettre de saisir les données descriptives de chaque thème qui sont :

- le dossier documentaire (-> table de référence),
- les mots clés (-> table de référence),
- l'identification des contributeurs: rédacteur, relecteur, expert (-> table de référence),
- le statut (en proposition, en création, en modification, en relecture, en validation, validé, publié, archivé, etc.),
- les dates de création, modification, suppression ...
- des liens vers des fiches actualité, textes de référence, sites internet publics, etc.

- Les nœuds de l'arborescence

Pour chaque noeud, il devrait être possible de lier des informations associées, soit des textes de référence (table textes de références), soit des formulaires, soit Pour en savoir plus (tables autres sites Web et services minitel), soit les reroutage (minitel).

#### **4.1.1.4. Les données des questionnaires d'accès aux démarches fréquentes**

Une cinquantaine de démarches pourraient être traitées dans un premier temps (par exemple : obtenir un acte de naissance, une bourse d'études, faire une demande de vote par procuration..).

Le questionnaire d'accès à une démarche contiendra de 1 à 10 questions, avec des réponses de type Oui/Non, ou choix unique sur liste. Il permettra de déterminer le contexte de la demande (à rapprocher du principe de fonctionnement d'un système expert).

Le système de gestion devra permettre une solution ergonomique pour

- aider à la rédaction de ces questionnaires,
- aider à la génération des différents cas de réponses possibles ,
- intégrer questionnaires et fiches réponses dans le système d'information.

En annexe 6 figure un exemple de questionnaire et de ses différentes réponses associées.

#### **4.1.1.5. Eléments de volumétrie**

Ci dessous quelques chiffres significatifs :

- 1200 Questions/réponses CIRA
- 2400 Fiches Vos droits
- informations associées
  - 20 montants
  - 92 définitions

- 54 flash
- 11 lettres type
- 420 adresses
- 70 reroutages
- 150 textes de référence
- 100 formulaires
- 139 liens vers d'autres sites
- 1250 mots clé Vos droits
- 950 mots clés CIRA
- 1450 synonymes
- une quarantaine de contributeurs Vos droits
- 200 contributeurs CIRA

*NB : le nombre de fiches Vos droits est relativement stable ; celui des questions/réponses est susceptible, au maximum, de doubler.*

## **4.2. Conception du modèle de données**

Le titulaire devra réaliser le modèle conceptuel et physique de données.

## **4.3. Fonctionnalités, ergonomie du système de production**

### *4.3.1. Principales fonctionnalités de mise à jour*

Le système permettra de distinguer, parmi les informations gérées, deux cas de figure :

- les fiches corrigées qui peuvent être mises en ligne sans délais
- les fiches dont les corrections, non encore validées, seront mises en ligne en différé.

#### **4.3.1.1. Ajout, modification, suppression des informations**

On devra pouvoir ajouter des fiches, des informations associées, des mots clé.

Le système devra informer automatiquement et périodiquement le contributeur des mises à jour le concernant.

Il devra proposer des fonctions de modification (dont modification en série, ex. : rechercher-remplacer dans le corps de texte de toutes les questions-réponses de tel thème).

On devra pouvoir supprimer isolément une fiche ou une information associée, ou encore une fiche et ses informations associées.

#### **4.3.1.2. Contrôles**

- contenus des champs

Les champs à format numérique et date devront être contrôlés, la taille des champs texte lorsqu'elle est limitée à un certain nombre de caractère devra être contrôlée.

Certains champs seront obligatoires.

Il sera possible d'effectuer des contrôles sur liste.

- Contrôles de cohérence

Les contrôles de cohérence concernent essentiellement la gestion des arborescences thématiques, et les liens entre les fiches, les informations associées et les arborescences (signalement des fiches non rattachées à une arborescence, des fiches déclarées dans l'arborescence et inexistantes dans la base de données, des renvois à des informations associées inexistantes etc...) .

#### **4.3.1.3. Listes d'aide**

Chaque fois que c'est possible, on affichera la liste des valeurs possibles de la zone.

#### **4.3.1.4. Impression des informations pour relecture**

Le système devra proposer une fonction d'impression d'un niveau d'information donné (thème, nœud, fiche) avec son contenu, ses informations associées, son rattachement à l'arborescence et son identifiant.

#### **4.3.1.5. Navigation dans l'application de production**

Une réflexion approfondie devra être menée pour raccourcir les étapes de mise à jour, ex. : création d'une nouvelle entrée dans une table de référence à partir de la fiche en cours de création ou de modification. Cet aspect devra être traité très précisément dans les spécifications détaillées. Les utilisateurs du système devront pouvoir naviguer facilement d'une fonction à l'autre et réaliser l'ensemble des opérations liées à la mise à jour d'une information de la façon la plus simple possible.

#### **4.3.1.6. Mise à jour des arborescences**

Il est recherché une solution pour gérer de façon souple et ergonomique les arborescences thématiques (enrichissement et suppression de branches) tel que décrit au chapitre « Les données relatives à l'arborescence thématique ».

#### **4.3.1.7. Création assistée de questionnaires**

Il est recherché une solution pour faciliter l'élaboration des questionnaires et des réponses potentielles, tel que décrit au chapitre « les données des questionnaires d'accès aux démarches fréquentes », et dont les traitements sont à préciser.

### **4.3.2. Principales fonctionnalités de recherche**

Il s'agit là des fonctionnalités de recherche sur la base de production.

#### **4.3.2.1. Recherche**

On devra pouvoir effectuer une recherche sur la totalité de la base de données, quelque soit le statut de l'information (en rédaction, en validation, validé...).

Cette recherche s'effectuera à partir d'un, ou de plusieurs formulaires permettant d'interroger les champs significatifs de la base (une dizaine de champs tels que le type de fiche, le statut, le rédacteur, la date, le titre, un mot du texte ...). Il s'agira d'une recherche multi critères, multi valeurs.

#### **4.3.2.2. Visualisation des résultats**

L'accès aux résultats devra se faire à partir d'une liste qui comprendra les informations et fonctionnalités suivantes : titre, rédacteur, date, nombre de réponses, nombre de pages de réponses, navigation directe vers les différentes pages, etc. On pourra obtenir en résultats soit une fiche d'information, soit directement une information associée.

Il sera possible d'imprimer les résultats de la consultation.

Il sera également possible de visualiser et d'imprimer l'arborescence thématique.

#### **4.3.3. Modalités d'information des contributeurs**

Il est recherché des solutions pour :

- faciliter et automatiser la transmission de différents types d'informations  
soit des extractions de la base en fonction d'un critère donné (portions d'arborescence, informations associées, listes de vocabulaire etc...),  
soit des informations à caractère général, externes au système de gestion
- à destination d'un ensemble de contributeurs donné (rédacteurs et/ou relecteurs et/ou valideurs etc...)
- par différents modes de transmission : courriers postaux, courriers électroniques etc...

#### **4.3.4. Principales fonctionnalités d'administration**

On identifie aujourd'hui (à compléter lors de l'analyse):

- la mise à jour des listes de contrôle,
- la gestion des accès et des droits,
- le déclenchement de la publication

#### **4.3.5. Export / Publication des informations**

La publication des données sera réalisée par échange de données au format XML entre le serveur de production et le serveur de diffusion (serveur local pour la production, hébergeur non déterminé pour la diffusion - NB : ce serveur hébergera l'ensemble des données et pages composant le portail).

Le système devra donc disposer de fonctionnalités d'export au format XML

- global, pour l'ensemble des données,
- différentiel, selon critère paramétrable tel que le statut de l'information, son identifiant etc...

#### *4.3.6. Import*

Le système devra permettre des imports paramétrables en XML.

#### *4.3.7. Suivi de l'activité*

Le système de gestion devra permettre de suivre l'activité des contributeurs. On devra pouvoir paramétrer un certain nombre d'états récapitulatifs, par exemple :

- liste des fiches en cours de validation,
- liste des dossiers avec les fiches en proposition, en rédaction,
- statuts des informations associées,
- états statistiques : par mois, nombre de fiches créées, modifiées, etc.,
- Etc.

#### *4.3.8. Circuit de mise à jour d'une information (« Workflow »)*

L'idée consiste à gérer

- les différents acteurs intervenant dans le système de production,
- les changements d'état des documents dans le circuit,
- et les alertes (modalités et périodicités) utiles au bon fonctionnement de l'ensemble.

Ci dessous une description globale des flux à gérer pour la mise à jour des informations de Vos droits, dont une analyse complémentaire avec le prestataire permettra de préciser les données gérées par le système et leurs modalités de gestion.

La description des flux d'information à gérer pour les CIRA figure au chapitre Vos questions : les réponses des CIRA, et p. 23 de l'annexe 5.

##### **4.3.8.1. Veille et collecte de l'information**

Dès qu'un nouveau dossier résultant du travail de veille et de collecte est ouvert par Vos droits il sera déclaré dans le système de gestion et le rédacteur pourra y rattacher des fiches existantes ou créer de nouvelles fiches ; une alerte en informera automatiquement les différents contributeurs. Le système fournira un état récapitulatif par dossier des fiches en cours de modification.

#### **4.3.8.2. Proposition de modification des informations par la rédaction**

Les producteurs Vos droits proposent des modifications : des nouvelles fiches en création, etc... Ils auront la possibilité d'indiquer l'information à modifier, la teneur des modifications, et le type d'information à créer (fiche, question-réponse, définition, etc.), de lui donner un titre, de la relier à l'arborescence thématique et de remplir une zone de texte avec les principaux éléments de contenu.

Le rédacteur en chef sera prévenu, par exemple par par e-mail, de la proposition de modification du service ainsi que de l'identité du contributeur. La réponse qu'il fera au contributeur (modification effectuée, information déjà existante, création d'une nouvelle information, etc.) sera stockée dans le système.

#### **4.3.8.3. Espace de travail du rédacteur**

Les fiches à modifier, ou à créer, seront attribuées au rédacteur par le gestionnaire. On différencie deux versions de la production : la version de « travail de fond », pour les mises à jour de longue durée, et une version de travail pour les corrections plus légères (cf. chapitre « Principales fonctionnalités de mise à jour »). Le rédacteur pourra avoir accès à la liste des informations en création ou en modification sur son espace de travail, il pourra cocher celles des informations qu'il souhaite envoyer en relecture, en validation, en diffusion. Des modifications légères qui ne nécessitent pas de relecture ou de validation pourront donc être envoyées directement en diffusion par le rédacteur. Il est recherché des solutions pour visualiser simultanément et de façon simple, les deux versions d'une même information, en révision longue, et en mise à jour ponctuelle.

#### **4.3.8.4. Relecture des informations**

Le « relecteur » sera prévenu, par e-mail par exemple, d'un lot d'informations à relire, il pourra effectuer ses remarques et corrections directement dans le système de production. Lorsqu'une information aura été relue, le rédacteur sera prévenu de la même façon et pourra visualiser les modifications effectuées sur le système de gestion, il pourra ensuite suivant les cas, soit envoyer les informations en validation auprès d'un expert, soit les mettre directement en production.

#### **4.3.8.5. Validation des informations**

La validation des informations peut être considérée comme une deuxième relecture, il importe de conserver dans le système de gestion la trace de cette relecture : date et auteur.

L'ensemble des messages échangés dans le cadre de ce processus de Workflow sera stocké dans le système de gestion, s'il s'agit de message électronique on gardera la trace de la date, de l'auteur, du destinataire et du contenu.

A toutes les étapes du cycle de vie d'une information, le système devra permettre de déclencher des alertes en cas de retard important dans les traitements auprès des différents contributeurs concernés.

### 4.3.9. Gestion des autorisations d'accès au système de production

On distingue aujourd'hui plusieurs niveaux d'accès devant être mis en œuvre, qui seront précisés lors de l'analyse complémentaire:

- accès « rédacteur » : cet accès permettra d'effectuer des suggestions et modifications sur la base et de les proposer suivant les cas à la relecture d'une tierce personne, à la validation d'un expert, ou de les envoyer directement en production. On distinguera :
  - les rédacteurs Vos droits qui gèreront les fiches d'information, les démarches fréquentes, les arborescences thématiques et le vocabulaire,
  - les rédacteurs CIRA qui gèreront les questions/réponses,
- accès « expert » : propre à Vos droits. L'expert fera des propositions et validera les modifications importantes proposées sur la base de données par le rédacteur,
- accès « relecteur »,
- accès « gestionnaire » : On identifie deux gestionnaires :
  - un gestionnaire CIRA garantissant la cohérence des questions/réponses par rapport à l'ensemble des informations du service,
  - un rédacteur en chef Vos droits garantissant la cohérence des autres informations : vocabulaire, arborescence thématique, fiches d'informations et fiches démarches fréquentes, par rapport à l'ensemble des informations du service,
- accès « administrateur » : gestion des droits, attribution des mots de passe, etc.

## 4.4. Récupération de l'existant

### 4.4.1. Vos droits

Les données stockées dans la base de données PARADOX (cf. annexe 4 ) devront être intégrées dans le système de gestion par le titulaire, ainsi que les tables de liens saisies par l'équipe de rédaction dans l'administrateur Web (cf. structure des fichiers en annexe 3) les données concernant les contributeurs et la liste des dossiers gérés sous ACCESS.

### 4.4.2. CIRA

Les données SYBASE décrites en annexe 5 devront être également intégrées dans le système de gestion par le titulaire.

### 4.4.3. Public Info

Les pages HTML de Public Info ne seront pas reprises.

## **5. CONTRAINTES TECHNIQUES**

### **5.1. Environnement du système de production**

Le système de production devra être accessible par les navigateurs de Microsoft et de Netscape (les versions seront précisées au début des travaux) ; il sera utilisé via le réseau Intranet de la Documentation française pour les contributeurs de l'établissement, et par accès Extranet pour les contributeurs externes.

### **5.2. Technologies**

La Documentation française préfère utiliser un progiciel de gestion de contenu standard du marché qu'elle précisera au démarrage de l'étude ; un à trois noms de produits retenus pour leur adéquation à l'ensemble de ses besoins, seront alors fournis au consultant.

Des développements spécifiques en langage Java pourront être proposés pour adapter la solution à la demande telle que précisée dans le cadre de l'étude.

Si le(s) logiciel(s) de gestion de contenu retenus ne permettent pas de répondre à la demande, une solution complète en développement Java pourra être proposée.

Tous les échanges de données devront reposer sur le standard XML.

Le gestionnaire de base de données sera Oracle 8 i.

Les serveurs de la Documentation française sont orientés UNIX AIX, aussi il est souhaité que l'application fonctionne dans cet environnement, mais une solution NT peut être proposée.

En annexe 7 figure une description de l'architecture informatique de la Documentation française

## **6. DETAIL DES PRESTATIONS**

Les prestations attendues dans le cadre du présent appel d'offres concernent :

- L'étude de l'existant et des besoins
- La préconisation d'un choix entre l'utilisation d'un progiciel et/ou du développement spécifique
- La définition du système de production
- Les spécifications de réalisation de ce système

Cette travaux s'articuleront en cinq phases :

### **6.1. Phase 1 : Connaissance de l'existant**

Cette phase sera réalisée sur la base du cahier des clauses techniques particulières et de ses annexes, et complétée par des entretiens menés avec les producteurs d'information, et la fourniture des divers documents nécessaires. L'objectif est de donner au prestataire une vue globale de l'existant.

Cette étape ne devrait pas excéder cinq jours.

#### Livrables :

Cette étape ne fera pas l'objet de livrable particulier.

### **6.2. Phase 2 : Etude du besoin**

Cette phase, elle aussi, sera réalisée sur la base du cahier des clauses techniques particulières qui décrit les grandes généralités concernant les données à gérer, et les fonctionnalités attendues. Elle sera largement complétée par des séries d'entretiens avec les producteurs d'information. Au vu des besoins déjà identifiés et de leur niveau de complexité, on estime que la durée de cette analyse ne devrait pas excéder cinq semaines.

#### Livrables :

Au terme de cette phase, il est demandé au prestataire de fournir un rapport détaillé et complet d'étude des besoins.

Ce document fera l'objet d'une validation avant la poursuite des travaux.

### **6.3. Phase 3 : Préconisation d'un choix technique**

Cette phase a pour objectif, en regard des besoins de production définis précédemment, d'étudier la meilleure adéquation entre la mise en place d'une solution progiciel, et celle d'une solution de développement spécifique , voire d'une solution mixte,.

Les contraintes techniques de ce choix figurent au chapitre 5 : « Contraintes techniques ».

En ce qui concerne les progiciels, la Documentation française effectue actuellement une étude des produits de gestion de contenu sur internet, en vue de l'évolution de ses différents sites. Un à trois noms de produits seront communiqués au consultant au début de l'étude.

La mission du consultant consistera à :

- procéder à une étude documentée de ces solutions par rapport aux besoins relatifs à la production des informations Droits et démarches,
- déterminer la solution la mieux adaptée, avec indication des avantages et inconvénients de ce choix par rapport aux besoins,
- préconiser, en l'argumentant, une solution soit progiciel, soit de développement spécifique de l'application, soit mixte.

#### Livrables :

Au terme de cette phase, il est demandé au prestataire de fournir un rapport complet d'analyse. Ce document fera l'objet d'un procès verbal de validation par la Documentation française dans les trois jours ouvrés suivant sa remise.

L'arbitrage pour le choix final d'une solution sera réalisé par la Documentation française.

La durée de cette phase ne devrait pas excéder trois semaines.

### **6.4. Phase 4 : Définition du système de production**

Cette phase sera réalisée par le prestataire, conformément aux choix réalisés à l'étape précédente, et comportera des points d'avancement et de validation avec l'équipe projet de la Documentation Française.

#### Livrables :

Au terme de cette phase, il est demandé au prestataire de fournir :

- un rapport sur les spécifications fonctionnelles d'ensemble du système ( description des fonctionnalités et outils utilisés ),
- le modèle conceptuel des données,

- une maquette.

Ces documents feront l'objet d'une validation avant la poursuite des travaux.

## **6.5. Phase 5 : Spécifications de la réalisation**

Il est attendu du prestataire un cahier des charges de la réalisation du système, tel que validé par la Documentation française dans l'étape précédente.

Ce cahier des charges devra être assez complet pour pouvoir être exploité en l'état pour une réalisation immédiate du système (paramétrage et intégration de(s) produit(s) et/ou développements spécifiques )

### Livrables :

Le cahier des charges comprendra au minimum les trois livrables suivants :

- Les spécifications techniques du système, qui détailleront les outils et technologies employées, les développements spécifiques et les caractéristiques d'intégration de l'ensemble,
- Les spécifications détaillées du rechargement des deux fonds documentaires existants,
- Le modèle physique des données.

La durée de réalisation des étapes quatre et cinq ne devrait pas excéder trois mois et demi.

A l'issue de la phase 5, un procès verbal de recette de l'ensemble des prestations sera établi par la Documentation française.

## **7. MODALITES ET PLANNING DE REALISATION**

### **7.1. Modalités d'organisation**

Le planning détaillé de l'étude, présentant les délais par phase et fixant dans les grandes lignes les réunions de travail entre le prestataire et la Documentation française, sera proposé par le candidat sur la base du planning général ( en délais de réalisation maximum ) figurant ci dessous.

Trois réunions de validation auront lieu à la fin de chacune des étapes deux, trois et quatre, définies au présent CCTP, ainsi qu'une réunion de recette des travaux à la fin de l'étape cinq. Les étapes quatre et cinq feront l'objet de réunions de suivi hebdomadaires entre le prestataire et la Documentation française. Les compte rendu des réunions de travail seront à la charge du chef de projet du prestataire.

Le planning des réunions de travail sera actualisé en fin de chaque étape.

Les prestations seront réalisées dans les locaux du titulaire, mais les réunions de travail auront lieu, en tant que de besoin, dans les locaux de la Documentation française à Aubervilliers.

Participeront aux réunions de travail les producteurs d'information des équipes Vos droits et des CIRA en fonction des sujets traités.

Le prestataire nommera un chef de projet qui sera l'interlocuteur unique de la Documentation française sur toutes les prestations réalisées dans le cadre du présent marché.

De son côté, la Documentation française s'engage à nommer :

- un chef de projet informatique, membre du Bureau Informatique,
- un chef de projet utilisateur, membre du Département d'Information Administrative.

### **7.2. Planning général (en délais de réalisation maximum)**

#### Phase 1 - Connaissance de l'existant:

1 (une) semaines après la notification du marché.

#### Phase 2 - Etude du besoin

achèvement au plus tard 5 (cinq) semaines à compter de la fin de l'étape 1.

La Documentation française se réserve ensuite 1 (une) semaine au plus de validation de cette phase.

### Phase 3 - Préconisation d'un choix technique

Achèvement au plus tard 3 (trois) semaines à compter de la validation de l'étape 2.

La documentation française se réserve ensuite 2 (deux) semaines au plus pour choisir la solution technique

### Phase 4 - Définition du système de production et phase 5 – Spécifications de la réalisation

Achèvement au plus au plus tard 12 (douze) semaines à compter du choix par la Documentation française de la solution technique de l'étape 3.

La Documentation française se réserve une semaine de validation au plus à l'issue de la phase 4, et une semaine au plus pour recetter l'ensemble des prestations à l'issue de la phase 5.

Le candidat pourra proposer, dans la limite supérieure indiquée ci dessus, son propre planning de réalisation.