

**Etude sur la mise en œuvre d'une démarche qualité pour la
gestion des contenus du portail service-public.fr**

Cahier des clauses techniques particulières

CONTEXTE	4
SERVICE-PUBLIC.FR	4
LE RÔLE DE LA DOCUMENTATION FRANÇAISE SUR SERVICE-PUBLIC.FR	5
<i>Organisation de la Documentation française pour la gestion des contenus diffusés sur service-public.fr</i>	5
LA COORDINATION AVEC LES SERVICES DU PREMIER MINISTRE, LES MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS	6
<i>Les partenaires dans les services du Premier Ministre</i>	6
Les Centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA)	6
La Délégation aux usagers et aux simplifications administratives (DUSA)	7
La Direction des Journaux Officiels (DJO), le Secrétariat Général du Gouvernement (SGG), Legifrance	8
L'Agence pour le développement de l'administration électronique (ADAE)	8
<i>Les partenaires, hors services du Premier Ministre</i>	9
Historique de l'association des ministères à la production du guide Vos droits	9
Le fonctionnement de la validation	9
Autres échanges avec les services de l'administration.....	11
<i>La coordination service-public.fr</i>	11
LES PRINCIPAUX PROJETS DE RÉUTILISATION DES CONTENUS	12
<i>Le co-marquage avec le guide des droits et démarches – Particuliers</i>	12
Présentation générale	12
Le partenariat avec la Caisse des dépôts	12
Le co-marquage des sites des préfectures avec service-public.fr	13
<i>Partenariats en projet</i>	13
Le co-marquage des sites des « Point Info Famille »	13
La partenariat PagesJaunes	13
Le partenariat RATP	13
Le co-marquage des sites locaux à destination des entreprises avec l'espace Professionnels	14
Le co-marquage des sites nationaux thématiques avec service-public.fr	14
<i>Allô Service Public (39 39)</i>	14
<i>Guides ou brochures papier éditées à partir de la base de données service-public.fr</i> ...	15
POSEZ VOTRE QUESTION	15
Le renseignement administratif	15
Les messages sur le site et ses rubriques	16
COPERIA (COPRODUCTION EN RÉSEAU DE L'INFORMATION ADMINISTRATIVE)	17
L'ÉVALUATION, LA COMMUNICATION	18

LES CONTENUS ET LEURS ACCÈS	19
LE GUIDE DES DROITS ET DÉMARCHES.....	19
<i>Présentation</i>	<i>19</i>
<i>Les schémas de données.....</i>	<i>20</i>
<i>Les contenus rédactionnels</i>	<i>21</i>
Les fiches produites par la Documentation française	21
Les questions/réponses des CIRA.....	22
<i>Les ressources</i>	<i>22</i>
<i>Les données locales.....</i>	<i>23</i>
LES ANNUAIRES	23
LA RUBRIQUE ACTUALITÉS	23
L'ESPACE PROFESSIONNELS	24
L'ORGANISATION DES CONTENUS ET LES ACCÈS	24
<i>L'importance de la distinction entre les contenus et les accès</i>	<i>24</i>
<i>Les accès par thèmes et leur évolution.....</i>	<i>25</i>
<i>Les questions fréquentes.....</i>	<i>25</i>
<i>L'agrégation de contenus</i>	<i>25</i>
<i>Le moteur de recherche, la gestion des vocabulaires</i>	<i>25</i>
CONTENU DE LA PRESTATION	26
ELABORATION DU PLAN QUALITÉ	26
<i>Définition de la qualité des contenus</i>	<i>26</i>
Des contenus valides juridiquement.....	26
Des contenus compréhensibles et facilement accessibles.....	26
Des contenus soignés.....	26
Des contenus opérationnels.....	26
Des contenus mis à jour de façon réactive.....	26
Des contenus réutilisables par les partenaires	27
<i>Les points névralgiques de la démarche perçus par la Documentation française</i>	<i>27</i>
De la validation à la coproduction	27
Le fonctionnement de la coordination service-public.fr.....	27
Le déploiement de COPERIA hors DF et CIRA.....	27
La prise en compte des demandes des partenaires	27
L'animation, la communication.....	27
La mesure de la qualité, l'évaluation des objectifs	27
<i>Résumé de la prestation.....</i>	<i>28</i>
ANNEXE : FICHES LES PLUS CONSULTÉES EN FÉVRIER 2004.....	29

Contexte

Service-public.fr

Service-public.fr a pris la suite du portail Admifrance créé en 1996 par la Documentation française ; sa création a été décidée par le Comité Interministériel à la Réforme de l'Etat de juillet 1999. Dans un premier temps, les besoins des internautes ont été recueillis par une enquête en ligne et sur un forum accessibles à partir des sites des ministères, puis le projet a été formalisé dans une étude stratégique dont les conclusions ont été validées par le Secrétaire général du Gouvernement en février 2000.

Le nouveau portail de l'administration a ouvert en octobre 2000 ; depuis 2001, il a été évalué chaque année par un institut d'étude indépendant et a évolué en continu. Il a fait l'objet, début 2002, d'une campagne de communication d'envergure pilotée par le Service d'Information du Gouvernement.

En août 2002 le principe du co-marquage des sites locaux avec service-public.fr a été officiellement lancé à l'Université de la communication d'Hourtin en même temps qu'était annoncé le partenariat avec la Caisse des dépôts et consignations pour l'industrialisation du co-marquage. Cette étape a marqué le point de départ de l'intervention de la Documentation française comme fournisseur de contenu pour les acteurs publics du renseignement administratif.

En novembre 2003, la Documentation française a lancé l'espace « Professionnels » pour les entreprises et les professions indépendantes, depuis fin 2003 service-public.fr reçoit un peu plus de 2 millions de visites par mois.

S'il conduit à tous les sites internet publics, aux formulaires et aux téléprocédures, service-public.fr n'est pas uniquement le site de l'administration en ligne ; c'est le portail web de toute l'administration quelque soit son niveau de développement technologique. Le périmètre du portail n'est pas limité aux relations usagers-administrations puisqu'en traduisant la réglementation établie par l'administration dans le vocabulaire quotidien des usagers, il les informe sur l'ensemble de leurs droits et démarches, vis à vis d'autres individus, vis à vis de personnes privées (banque, assurance, employeur, etc.)

Le guide des droits et démarches, produit phare du portail a été géré jusqu'en 2004 avec les outils de production mis en place au début des années 90 pour le 3615 VOSDROITS laissant peu de souplesse pour l'évolution du guide. La mise en place de COPERIA, COProduction en Réseau de l'Information Administrative, doit permettre de faire évoluer le guide dans la continuité en intégrant notamment de nouveaux accès, une structuration plus fine de l'information et une meilleure qualification des contenus.

Service-public.fr a été piloté jusqu'en 2002 par un comité d'orientation présidé par le Délégué Interministériel à la Réforme de l'Etat qui se réunissait deux fois par an. L'avancement des projets était contrôlé par un comité de projet présidé par la Documentation française qui réunissait tous les 2 mois les 6 services du Premier Ministre partie prenante du projet. Ces instances de pilotage sont en cours de refonte.

Voir aussi :

- Etude stratégique de définition du portail de l'administration : http://lesforums.service-public.fr/cgi-bin/forum/board.fcgi/topic_show?id=35&all=0
- Présentation générale de service-public.fr (dossier de presse de l'espace Professionnels) : <http://www.service-public.fr/info/dossier-pro.pdf>

Le rôle de la Documentation française sur service-public.fr

La Documentation française est l'opérateur et le webmestre de service-public.fr pour le compte de toute l'administration ; elle en est aussi l'un des principaux contributeurs.

Comme pour ses activités éditoriales papier ou en ligne, la Documentation française est, pour service-public.fr, responsable de la qualité du service offert ; elle a un véritable engagement de service envers les usagers. Elle conçoit le service dans son ensemble, de l'offre éditoriale aux fonctionnalités plus interactives telle « Posez votre question » et organise la remontée des dysfonctionnements signalés par les usagers vers les gestionnaires de rubrique ou vers les services de l'administration.

Elle est responsable de l'interface de diffusion et assure l'hébergement du portail ; elle met à disposition des partenaires les applications de production et l'outil de gestion des messages ; elle assure la coordination éditoriale des contenus et leur orientation dans le sens des décisions stratégiques prises par le Secrétariat général du Gouvernement à la fois pour la diffusion sur le portail et pour la fourniture aux partenaires.

Organisation de la Documentation française pour la gestion des contenus diffusés sur service-public.fr

La gestion de service-public.fr est répartie entre :

le Département de l'information publique (DIP) qui produit les contenus en partenariat avec les services de l'administration (le DIP est aussi chargé des contenus du site vie-publique.fr). Ce département comprend 30 agents dont environ une douzaine travaillent sur les contenus droits et démarches de service-public.fr et sur l'annuaire de l'administration :

- l'équipe de rédaction du guide des droits et démarches « Vos droits » qui comprend 7 rédacteurs encadrés par une responsable éditoriale
- l'équipe d'Actualités de service-public.fr et vie-publique.fr qui comprend un rédacteur en chef, une chargée d'études documentaires, une secrétaire de rédaction
- la responsable du pôle Professionnels
- la responsable de l'annuaire de l'administration et son assistant

le Département des produits internet (DPI) qui définit les évolutions de service-public.fr y compris les évolutions concernant les contenus, pilote les principaux projets de développement du portail avec le Département des Systèmes Informatiques, administre et assure la disponibilité des outils de gestion et de diffusion en lien avec le Département des Systèmes Informatiques (DSI), assure la coordination entre les différents services internes et externes qui participent à la gestion de service-public.fr. Le DPI est aussi chargé de l'alimentation de l'annuaire des sites publics français.

Ce département comprend 13 agents, un peu plus de la moitié du temps travaillé est consacré à service-public.fr.

le Département des Systèmes informatiques (DSI) qui est chargé des projets et de l'exploitation informatique dont environ 3 équivalents temps plein travaille sur service-public.fr pour les projets en développement ou pour le suivi des applications en exploitation qu'elles soient exploitées en direct par le DSI ou qu'elles soient confiées à des prestataires externes. Concernant cette étude, le DSI est concerné au titre de la disponibilité des applications de production et de la mise à disposition des contenus auprès des partenaires.

Ces 3 départements dépendent chacun d'une des 3 sous-directions de la DF.

Le directeur de la publication de service-public.fr est Olivier Cazenave, directeur de la Documentation française.

Voir aussi :

- L'organigramme de la Documentation française sur l'annuaire de l'administration : <http://lesservices.service-public.fr>

La coordination avec les services du Premier Ministre, les ministères et organismes publics

Les partenaires dans les services du Premier Ministre

Les Centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA)

Les CIRA produisent les questions réponses diffusées sur service-public.fr dans le guide des droits et démarches et gèrent la boîte aux lettres « Renseignement administratif » accessible par « Posez votre question ». Ils pilotent le projet 39 39 qui utilise le guide des Droits et des démarches de service-public.fr pour la réponse au téléphone de premier niveau. L'activité des CIRA sur service-public.fr est coordonnée par le secrétariat général des CIRA qui gère les 9 centres de renseignements administratifs (qui rassemblent environ 120 informateurs mis à disposition par les ministères). Les outils techniques (Akio pour l'outil de réponse aux messages et prochainement COPERIA pour la production des contenus) sont mis à disposition des CIRA par la DF. Ils sont partagés par les différents partenaires de service-public.fr.

Le Secrétariat général des CIRA comprend 11 personnes dont 3 sont impliquées de façon opérationnelle dans la coordination service-public.fr avec la DF : la chargée de mission des projets internet, la responsable du département messagerie, le responsable des questions-réponses.

Les échanges, les réunions de travail ont lieu au niveau du secrétariat général des CIRA. Il y a peu de d'échanges directs entre la Documentation française et les informateurs, sauf des remarques sur les fiches Vos droits envoyées par courriel aux rédacteurs Vos droits par les informateurs via le SG-CIRA. Le déploiement de COPERIA et la production dans une même base de données des fiches Vos droits et des questions-réponses pourrait modifier les relations entre les différents acteurs.

Pour tout un ensemble de projets (développement de COPERIA, Akio, évolution de la diffusion, coordination service-public.fr), les chefs de projets du Département des produits internet s'adressent simultanément et également à l'équipe du secrétariat général des CIRA et à Vos droits.

A l'inverse de la production des fiches Vos droits par la DF, la production des questions-réponses fonctionne de façon décentralisée et c'est, pour les informateurs, un travail complémentaire par rapport à leur activité principale de réponse au téléphone.

Cependant il n'existe aujourd'hui aucun document récapitulatif décrivant les engagements réciproques de la DF et des CIRA (disponibilité, qualité des outils, production des contenus, organisation des remontées et prise en compte, capacité et qualité de réponse, etc.) et garantissant leur pérennité au regard des évolutions à venir.

La Délégation aux usagers et aux simplifications administratives (DUSA)

Pour service-public.fr, la Délégation aux usagers et aux simplifications administratives est chargée de :

- tenir à jour le catalogue des formulaires et téléprocédures en vigueur diffusés sur service-public.fr, sachant qu'elle est en charge de leur homologation
- traiter les messages sur les formulaires (mais non pas ceux sur les téléprocédures) en utilisant l'outil commun aux CIRA et à la DF.

Sur service-public.fr, l'accès aux formulaires se fait par le lien « Formulaires en ligne » qui amène au site cerfa.gouv.fr dont le graphisme et l'ergonomie sont globalement ceux de service-public.fr. Cependant il s'agit d'une application entièrement séparée du guide des droits et démarches géré par la Documentation française (bien que cerfa.gouv.fr soit hébergé depuis 2002 chez l'hébergeur de service-public.fr), obligeant à démultiplier les liens entre une démarche et un formulaire sur les différentes applications et par conséquent, les risques d'erreur.

Ce fonctionnement doit bientôt évoluer : la DUSA est en train de changer de système de gestion ; le nouveau système sera centré sur son cœur de métier qui est l'homologation des formulaires et des téléprocédures. Un exort du système DUSA viendra régulièrement alimenter COPERIA pour la mise à jour sur service-public.fr, les notices des formulaires et des téléprocédures seront des ressources de COPERIA référencées une et une seule fois et qui pourront être appelées à partir de tous les contenus rédactionnels. La rubrique Formulaire en ligne deviendra alors un accès parmi d'autres au guide des droits et démarches.

Début 2003, lors de la mise en place des services chargés de la réforme de l'Etat, l'ancienne équipe chargée de la gestion des formulaires en ligne au sein de la Commission pour les simplifications administratives (COSA) est partie. La DUSA s'est retrouvée dans une situation critique pour assurer la gestion de la rubrique Formulaires.

Selon le décret du 2 février 1999 modifié en 2001, les formulaires publiés sur service-public.fr doivent être acceptés par les guichets au même titre que les formulaires papier, la qualité du référencement des formulaires est donc un point particulièrement sensible qui devra être abordé dans cette étude.

Voir aussi :

- Décret n° 99-68 du 2 février 1999 ...
<http://legifrance.gouv.fr/WAspad/UnTexteDeJorf?numjo=PRMX9903385D>
- ... modifié en 2001 :
<http://legifrance.gouv.fr/WAspad/UnTexteDeJorf?numjo=PRMX0104862D>
- Site de la DUSA : <http://www.dusa.gouv.fr>

La Direction des Journaux Officiels (DJO), le Secrétariat Général du Gouvernement (SGG), Legifrance

Lors du lancement de service-public.fr, la DJO et le service juridique du SGG se sont portés volontaires pour participer à service-public.fr : envoi d'alerte sur les nouveaux textes parus, référencement des textes de référence sur les fiches Vos droits, participation à la réponse aux questions des internautes. Plusieurs rencontres ont eu lieu, des échanges soutenus ont été mis en place, un gros travail a été fait par la DJO pour le référencement des textes sur les fiches Vos droits, cependant ce fonctionnement s'est essouffé, aujourd'hui la DJO et le SGG participent toujours à la coordination service-public.fr mais de façon relativement formelle. On notera aussi qu'il y a peu d'échange entre les équipes projet de service-public.fr et de Legifrance.

L'Agence pour le développement de l'administration électronique (ADAE)

La Documentation française, pour service-public.fr, est pilote ou fortement impliquée dans 4 projets du plan stratégique de l'administration électronique :

- ADELE n° 24 : Service-public.fr, le portail de l'administration, évolution du service offert aux particuliers
(http://www.internet.gouv.fr/article.php3?id_article=1536)
- ADELE n° 47 : Service-public.fr, le portail de l'administration, développement de l'accès destinés aux entreprises et aux professions indépendantes
(http://www.internet.gouv.fr/article.php3?id_article=1564)
- ADELE n° 69 : Déploiement du co-marquage avec service-public.fr
(http://www.internet.gouv.fr/article.php3?id_article=1587)
- ADELE n° 99 : COPERIA, Coproduction en réseau de l'information administrative (http://www.internet.gouv.fr/article.php3?id_article=1618)

Pour une meilleure appropriation de service-public.fr par les agents de l'administration et par les usagers, la Documentation française souhaite que les problématiques de service-public.fr soient bien intégrées dans d'autres projets ADAE, en particulier :

- ADELE n°112 : Plan de formation de l'administration électronique
(http://www.internet.gouv.fr/article.php3?id_article=1631)
- ADELE n°137 : Plan de communication
(http://www.internet.gouv.fr/article.php3?id_article=1669)

- ADELE n°140 : L'animation des réseaux
(http://www.internet.gouv.fr/article.php3?id_article=1672)

La Documentation française participe à divers groupes de travail ADAE (Infrastructure technique, Accessibilité, Mon service public, Messagerie électronique des ministères, etc.).

L'ADAE participe à la coordination service-public.fr et au comité de pilotage du partenariat DF-Caisse des dépôts.

L'ADAE est pilote pour le déploiement du co-marquage sur les sites des préfectures et des services déconcentrés avec l'assistance de la plate-forme Service-Public Local dans le cadre d'un partenariat signé entre l'Etat (ADAE, DF, Ministère de l'Intérieur) et la Caisse des dépôts.

S'il y a un message fort à faire passer concernant la démarche qualité pour la gestion des contenus de service-public.fr vers le public final ou pour renforcer la dynamique interministérielle, cela doit nécessairement être réalisé en collaboration étroite avec l'ADAE.

Voir aussi :

- Le site de l'ADAE : <http://www.adae.pm.gouv.fr>
- Le site internet.gouv.fr : <http://www.internet.gouv.fr>

Les partenaires, hors services du Premier Ministre

Historique de l'association des ministères à la production du guide Vos droits

Au début des années 90, le guide Vos droits a été défini en collaboration étroite avec les ministères, la Documentation française étant chargée de produire un premier niveau d'information validé par les ministères pour le 36 15 VOS DROITS, et de « rerouter » vers le deuxième niveau d'information produit par les ministères sur leurs propres services télématiques. Ce fonctionnement était, semble-t-il, encadré par des conventions bilatérales.

A l'ouverture de service-public.fr, on pouvait constater que le réseau n'était plus animé et qu'il restait des échanges plutôt formels par courrier restant fréquemment sans réponse ou traité avec retard.

Par ailleurs, dans de nombreux cas, les services concernés ne savent plus à quel titre ils doivent faire ce travail (qu'ils doivent parfois faire en double pour leur propre service et pour la DF) quel en est le sens et quel est le bénéfice qu'ils peuvent en retirer.

Le fonctionnement de la validation

Tant bien que mal, les rédacteurs entretiennent des contacts avec les ministères et les organismes publics pour la validation des contenus ; ci-joint les différents cas observés :

Validation à priori ou à posteriori : cas des ministères où il existe un contact (la plupart du temps contact intuitu personae). La demande de validation n'est pas systématique, elle dépend de la complexité des textes :

- soit l'équipe éditoriale décide d'emblée en réunion de rédaction que les textes sont suffisamment clairs pour mettre en ligne les mises à jour sans validation, cependant les fiches seront quand même envoyées en relecture pour des ajouts à la marge possibles (la relecture se fait souvent en ligne par le ministère dans ce cas avec envoi des liens)
- soit l'équipe éditoriale décide qu'il est nécessaire d'avoir une validation avant mise en ligne car les textes sont peu clairs : dans ce cas le rédacteur fixe une date butoir de retour au-delà de laquelle, sans réponse, les modifications seront mises en ligne (sinon les contenus existants seraient beaucoup plus décalés par rapport à la réalité que les contenus mis à jour sur lesquels les rédacteurs conservent quelques incertitudes). Si la réponse arrive à temps, les changements sont intégrés avant mise en ligne, sinon les corrections sont faites en ligne dès le retour du ministère. A noter : certaines validations en effet ne reviennent jamais.

L'absence de validation : lorsque les textes sont sans équivoques (même s'il y a profonde refonte de l'arborescence : cas du changement de nom par exemple) les rédacteurs n'envoient pas les contenus en validation. La validation du texte de loi suffit. Il peut y avoir également absence de validation car aucun contact n'a été trouvé dans les ministères : dans ces cas la validation se fait sur la base des documents spécialisés (Actualités Sociales Hebdomadaires, Francis Lefèvre...), les sites internet privés et publics et la relecture interne est doublée : un rédacteur rédige, un autre relit en se plongeant lui-même dans les dossier et le rédacteur en chef fait une relecture finale approfondie.

Lorsque certains organismes publient une information en direct vers les usagers, la validation se fait par **comparaison avec les contenus publiés en ligne** : c'est le cas d'Info logement, dernièrement le cas de la PAJE avec le site de la CAF.

Il est toujours possible alors pour les rédacteurs de rentrer en contact avec les responsables de ces sites tout au long du travail de rédaction, pour des précisions sur certains points notamment si l'équipe de la DF n'interprète pas les textes de la même façon que les organismes : il arrive parfois que les rédacteurs posent un problème qui n'a pas été identifié par les organismes.

Pour faciliter ces comparaisons, les rédacteurs essayent, lorsque c'est possible, d'avoir une arborescence assez proche de celle de ces sites. Dans certains cas (ex. avec le site Justice), ce n'est pas possible, il ne s'agit alors que de comparaison de fiches.

L'information sur la location a été enrichie en reprenant tel quel des fiches d'Info Logement avec l'accord du ministère qui serait prêt à étudier un système de coproduction.

Dans le cas du Ministère des finances, il est demandé aux rédacteurs de reprendre l'information rédigé par le ministères, c'est le cas pour la campagne fiscale, la DGI a donné un accès à la Documentation française à l'un de ses systèmes d'information (lié à ses applications Minitel), lorsqu'il est mis à jour quelques jours avant l'ouverture de la campagne fiscale, la Documentation française peut reprendre les informations pour mettre à jour service-public.fr.

Enfin concernant la relecture globale de pans d'arborescence (absence d'historique de validation par exemple, crainte du rédacteur d'une obsolescence non détectée), les rédacteurs peuvent demander toujours en intuition personnelle, à un valideur officiel ou parfois aux CIRA ou encore à des personnes spécialisées sur le sujet, de relire les fiches en ligne et de donner leur avis.

En résumé, si le besoin de validation/co-production est très fort, il n'en reste pas moins que sa mise en œuvre est difficile : rien d'institutionnel, le fonctionnement est plutôt lié au contact qui a pu se nouer et qui sera souvent irremplaçable au départ de la personne.

Le DPI et le DIP tiennent à jour un annuaire des contacts pour la production du guide. Il est cependant difficile d'avoir une vision d'ensemble de ce réseau, de sa qualité, de son évolution, de son dynamisme, de plus pour les cas qui fonctionnent, le travail des co-producteurs/validateurs n'est pas valorisé sur service-public.fr ni même apparent (il est prévu que cela apparaisse avec COPERIA).

L'amélioration du mode de travail avec les ministères et les organismes publics est un axe essentiel de la prestation.

Autres échanges avec les services de l'administration

Service-public.fr est maintenant connu et utilisé à l'intérieur des services de l'administration. Il arrive souvent que des agents, à leur propre initiative, envoient des remarques par « Posez votre question », ces remarques peuvent être extrêmement pertinentes.

Notons aussi que le ministère de l'Intérieur fait preuve d'un dynamisme remarquable et d'un engagement concret en déployant le co-marquage sur les sites des préfectures, cette démarche conduit à une collaboration rapprochée qui ne peut être que positive.

Il est d'ailleurs intéressant d'étudier la dynamique entre le co-marquage et la co-production.

La coordination service-public.fr

La Documentation française réunit tous les trimestres la coordination service-public.fr qui rassemble les services du Premier Ministre. Elle associe depuis peu la Caisse des dépôts et certains ministères ou organismes suivant l'ordre du jour.

La coordination a expérimenté différents modes de fonctionnement, du suivi d'activité de la production des contenus mais qui s'est vite avéré très fastidieux à des réunions d'informations générales qui peuvent apparaître comme facultative.

Dernièrement, il a été décidé de s'arrêter chaque fois sur des sujets de fond et de faire le point, c'est pour le moment le positionnement retenu. La dernière réunion a porté sur les démarches fréquentes du ressort du ministère de l'intérieur en présence du ministère, la prochaine réunion doit traiter des formulaires et des liens DUSA-Service-public.fr en présence de quelques ministères gros pourvoyeurs de formulaires.

Différentes réunions thématiques ont lieu entre les CIRA et la DF sur des sujets plus précis tels l'indexation, la réécriture des fiches, l'adaptation de la base de données à la réponse téléphonique, etc.

Les principaux projets de réutilisation des contenus

Le co-marquage avec le guide des droits et démarches – Particuliers

Présentation générale

Le co-marquage est un mode de partenariat privilégié entre service-public.fr et les services locaux dont le but est de fournir à l'utilisateur toutes les informations utiles à l'utilisateur de l'administration sur le site de sa localité.

Il repose sur le principe de l'échange, l'Etat met à disposition d'un site local les bases de données du portail de l'administration française ; les services locaux développent des bases de données locales complémentaires avec les informations pratiques pertinentes. Ces bases de données doivent en retour être rendues accessibles à l'Etat pour rediffusion sur service-public.fr.

L'intérêt pour les services locaux est de bénéficier du travail et du savoir-faire d'instances nationales spécialisées dans les droits et démarches tout en offrant à l'utilisateur une information actualisée intégrant les spécificités locales : coordonnées et heures d'ouverture d'un service, type de prestations offertes, conditions en matière de délais, tarifs, télé-services, etc.

Voir aussi :

- Le co-marquage en 9 questions-réponses : http://lecomarquage.service-public.fr/comarquage_gr2003.pdf
- Liste des sites co-marqués ouverts : http://lecomarquage.service-public.fr/cm_liste_sites2.html

Le partenariat avec la Caisse des dépôts

La Documentation française a signé un partenariat avec la Caisse des dépôts en août 2002 pour l'industrialisation du co-marquage. L'offre d'assistance au co-marquage et de mutualisation des données locales est présentée dans la plate-forme Service-Public Local dont les services sont refacturés aux services adhérents à prix coûtant. Ce partenariat n'est pas exclusif, les services locaux peuvent s'adresser directement à la Documentation française pour bénéficier gratuitement du flux XML mais ils ne bénéficient alors d'aucune assistance à la mise en œuvre.

Les adhérents au co-marquage font remonter via la Caisse des dépôts des demandes de modification des contenus ou de création de fiches, ces demandes sont aujourd'hui peu importantes en quantité cependant peu d'entre elles ont pu être satisfaites, soit qu'elles ne correspondaient pas à la charte éditoriale soit qu'il s'agisse d'interprétation des textes officiels défini localement ou résultant de circulaires ministérielles dont les contenus ne sont pas repris dans les fiches de service-public.fr, soit enfin que la Documentation française ne puisse prendre en compte des demandes d'enrichissement pour des raisons de charge de travail et de priorité.

Comment faire pour que la synergie qui se développe autour de la plate-forme Service-Public Local ne démultiplie pas la charge en terme de demandes vis à vis des producteurs de contenu mais plutôt les canalisent et sache sélectionner et synthétiser les demandes utiles et prioritaires pour l'amélioration du service ? Il semble indispensable de développer auprès de tous les partenaires une très bonne connaissance du guide et des caractéristiques de l'information gérée ainsi qu'un esprit de participation à l'amélioration d'un service élaboré en commun. Il convient aussi que les producteurs réservent dans leurs processus de travail, un temps pour intégrer les demandes pertinentes relayées par les partenaires.

Voir aussi :

- Site web de présentation de la plate-forme Service-Public Local : <http://www.service-publiclocal.fr>

Le co-marquage des sites des préfectures avec service-public.fr

Un partenariat a été signé entre l'Etat (Ministère de l'Intérieur, ADAE, DF) et la Caisse des dépôts pour déployer le co-marquage des sites des préfectures avec service-public.fr en s'appuyant sur les services de la plate-forme Service-Public Local. 12 préfectures pilotes ont été sélectionnées pour mettre en place le service et définir la méthode de généralisation à toutes les préfectures.

La phase pilote, qui se déroule de février à juin 2004, est l'occasion de faire une relecture d'ensemble du guide sur la sélection des fiches de service-public.fr indiquées comme étant de la compétence des préfectures.

Pour la Documentation française le regard des préfectures sur le guide est extrêmement pertinent. Elles représentent effectivement un échelon administratif intermédiaire entre les ministères et les collectivités territoriales, qui fait le lien entre la réglementation nationale et son application locale.

Partenariats en projet

Le co-marquage des sites des « Point Info Famille »

Des contacts sont en cours avec la Délégation interministérielle à la Famille et l'UNAF pour développer le co-marquage des sites des Point Info Famille avec service-public.fr. L'UNAF est un partenaire intéressant sur la problématique du renseignement administratif.

La partenariat PagesJaunes

La DF relit 3 fois par an le cahier « Infos administratives » des annuaires papiers édités par PagesJaunes. Un partenariat est en cours de signature entre la DF et PagesJaunes pour formaliser cette intervention.

Le partenariat RATP

Des contacts sont en cours entre la DF, la CDC et la RATP à propos de la re-diffusion du guide sur les bornes RATP.

Le co-marquage des sites locaux à destination des entreprises avec l'espace Professionnels

Des discussions sont en cours entre la Documentation française et le réseau consulaire pour développer le co-marquage des sites des Chambres de commerce avec l'espace Professionnels de service-public.fr. Ces discussions sont actuellement des discussions de principe puisque les pages thématiques de l'espace Professionnels sont des pages statiques qui ne sont pas encore intégrées dans le circuit de fourniture des fichiers XML.

Le co-marquage de l'espace Professionnels est tout autant à considérer autour de l'offre de contenus produits par la Documentation française que concernant des contenus produits par les partenaires de l'espace Professionnels, qui seraient rediffusés sur service-public.fr grâce aux technologies de syndication et mis à disposition des acteurs locaux adhérents au co-marquage (c'est le sens de la re-diffusion du fil d'actualité de l'APCE sur service-public.fr : <http://www.service-public.fr/pro/actu/pro.html>).

Le co-marquage des sites nationaux thématiques avec service-public.fr

La Documentation française souhaiterait développer, expérimenter les conditions de co-marquage des sites nationaux thématiques avec service-public.fr. La fourniture de contenu aux interlocuteurs nationaux à la source de la réglementation ou responsable de la mise en œuvre des dispositifs devrait être incluse dans la même réflexion que celle de l'amélioration des contacts pour l'élaboration et la validation des contenus service-public.fr.

Deux exemples expérimentaux ont été réalisés : Retraites.gouv.fr et Securiteroutiere.gouv.fr. Cependant dans ces deux cas, il s'est seulement agi de faire un lien amélioré vers les contenus de service-public.fr. Après les validations d'usage, ces partenariats expérimentaux n'ont mis en contact que les équipes techniques pour la mise en œuvre du procédé de co-marquage.

Allô Service Public (39 39)

Le centre d'appel 39 39, numéro d'appel unique pour les renseignements administratifs a été lancé de façon expérimentale en région Rhône-Alpes en novembre 2003. il doit être étendu à toute la France le 1^{er} octobre 2004. Ce projet est piloté par les CIRA qui assurent l'expertise de deuxième niveau dans le cadre de l'expérimentation.

L'exploitation du 39 39 a été confiée à un prestataire privé qui utilise le guide des droits et démarches de service-public.fr pour répondre aux questions des usagers. Quelques mois d'expérimentation ont permis de valider que les sujets couverts par les questions des usagers posées par téléphone sont globalement les mêmes que ceux traités par service-public.fr.

En revanche l'angle d'approche et les clefs d'accès peuvent être assez différents variant du très détaillé au très général. Le rapprochement en direct du vocabulaire familier et quotidien de l'utilisateur avec les contenus du guide grâce au relevé des questions posées par téléphone est une confrontation intéressante pour vérifier en continu que le lien entre le problème tel qu'il s'exprime concrètement au quotidien et les contenus de service-public.fr fonctionne de façon satisfaisante.

A la différence de la consultation directe d'un site web par un internaute qui cherche lui-même une réponse à sa question, les contenus ne sont pas utilisés en direct mais sont restitués par un opérateur à l'utilisateur final.

Les CIRA élaborent un tableau de bord pour recueillir les demandes d'amélioration du prestataire concernant la base de connaissance.

Voir aussi :

- Présentation du 39 39 : <http://www.haute-savoie.pref.gouv.fr/3939/>
- Questions fréquentes posées au 39 39 et analyse de l'adéquation de la base de connaissance de service-public.fr pour la réponse au téléphone : <http://www.service-public.fr/info/questionsfrequentes0402.pdf>

Guides ou brochures papier édités à partir de la base de données service-public.fr

La Documentation française édite en 2004, 3 guides thématiques droits et démarches (Guide de l'environnement, du fonctionnaire, de la famille) issus des contenus du guide des droits et démarches de service-public.fr (un travail éditorial non négligeable a été réalisé à partir des bases de données pour finaliser ces éditions, malheureusement ce travail n'a pas été fait à la source sur les bases de données de production mais dans les étapes postérieures de la chaîne éditoriale).

La Documentation française et la Caisse des dépôts sont en train d'étudier une offre de prestation pour les collectivités locales qui leur permettraient de commander des brochures papier à distribuer gratuitement à leurs usagers contenant à la fois les informations nationales de service-public.fr et les informations locales issues de la base de données du co-marquage, ces brochures devront pouvoir être réalisées en édition à la demande.

La Documentation française est également impliquée dans l'édition traditionnelle et dans l'édition numérique, elle est connue pour la qualité des ouvrages et revues qu'elle publie et pour la réactivité de ses sites internet. Cependant la qualité formelle que l'on reconnaît aux éditions papier de la DF fait parfois défaut à service-public.fr, comment améliorer la qualité formelle des contenus en créant une synergie et une continuité entre l'édition papier et internet ? Comment utiliser l'étape de relecture d'une édition papier pour faire une relecture d'ensemble d'une partie du guide ?

Posez votre question

Le renseignement administratif

En complément de la consultation du guide des droits et démarches, service-public.fr propose un service interactif de renseignement administratif par courriel géré par le département messagerie dépendant du Secrétariat général des CIRA qui associe à la réponse les informateurs des CIRA mis à disposition par les ministères ainsi que des agents de la direction des Journaux officiels.

Le mode de réponse aux questions des usagers a été formalisé par un protocole signé par le Secrétaire général du Gouvernement et consiste à orienter les internautes vers des contenus publiés sur service-public.fr ou sur des sites publics.

Les 5 personnes de la cellule messagerie ont une pratique soutenue et une connaissance particulière de service-public.fr. Mais cette connaissance n'est pas explicitement valorisée ou exploitée dans le cadre des évolutions de service-public.fr ou de sa gestion quotidienne, même si les CIRA sont partie prenante des évolutions de service-public.fr.

Dans le cadre de la coordination service-public.fr, la Documentation française avait essayé de mettre à l'ordre du jour de chaque réunion, une présentation par le département messagerie de propositions d'amélioration du guide pour mieux répondre aux questions des usagers. Cependant ce processus n'a pas réussi à s'installer, effectivement certaines lacunes (parfois connues depuis longtemps) étaient présentées à chaque réunion et l'équipe de rédaction n'était pas en mesure de les intégrer en continu dans son processus de mise à jour.

Il semblerait intéressant d'ailleurs de positionner les retours du département messagerie non pas uniquement par rapport à la production de contenus sur service-public.fr par le premier cercle de producteurs, mais d'inscrire ce travail dans un retour plus large concernant les différents sites publics.

C'est aussi le département messagerie qui est chargé de la gestion et de la mise à jour de l'annuaire des services de renseignement des usagers par thèmes (par téléphone, courriel, courrier, accueil physique, etc.), cet annuaire, géré en pages statiques, est accessible uniquement dans la rubrique Posez votre question, il doit être intégré assez rapidement dans COPERIA, il pourra alors être beaucoup plus largement accessible sur service-public.fr.

Les messages sur le site et ses rubriques

Un nombre non négligeable de messages postés par les usagers sont relatifs à des remarques sur les contenus ou sur le guide (remerciement du service, signalement d'erreur de forme ou de fond sur les contenus rédactionnels, formulaires non mis à jour, demandes d'amélioration sur un point précis).

Les remarques précises, ciblées sont traitées par les gestionnaires de rubriques, avec une réactivité a priori satisfaisante. Il semblerait que cet échange avec les usagers soit plutôt perçu positivement par les gestionnaires de rubriques, avec cependant toujours la crainte d'être débordé par le volume des messages.

En revanche, il est plus difficile d'exploiter les suggestions d'évolution ou les critiques qui portent sur une problématique plus globale d'amélioration, ces messages sont bien sûr traités (« Votre demande sera prise en compte lors des évolutions ... »), mais comment les classer, les conserver, en faire une synthèse périodiquement pour qu'au jour de la mise en œuvre des améliorations, la matière qu'ils constituent soit exploitée et non perdue ?

Du point de vue de l'image et du fonctionnement de service-public.fr, cette possibilité de « Faire une remarque sur cette page » qui apparaît sur chaque page du Guide des droits et démarches et donne accès en 1 clic à un formulaire de rédaction de message, participe à l'appropriation de service-public.fr par chaque citoyen qui peut ainsi contribuer à son amélioration (c'est d'ailleurs souvent dans cet esprit que les internautes écrivent).

La possibilité de posez une question est aussi utilisée par les administrations nationales ou locales qui transmettent des remarques.

Les répondants des CIRA et ceux de la Documentation française et de la DUSA pour les questions sur les rubriques utilisent un outil de gestion de la relation client Akio mail center qui est hébergés à la Documentation française.

La fonction Posez votre question a fait l'objet d'une étude d'évolution en 2002.

Voir aussi :

- Etude sur l'évolution de « Posez votre question » et protocole de réponse aux messages : http://lesforums.service-public.fr/cgi-bin/forum/board.fcgi/topic_show?id=513&all=1

COPERIA (COProduction en Réseau de l'Information Administrative)

COPERIA est un extranet interministériel de production de contenu droits et démarche de niveau national qui livre un référentiel de données XML destiné à être re-diffusé dans différents environnements : service-public.fr, sites locaux dans le cadre du co-marquage, base de données pour l'aide à la réponse des opérateurs du 39 39

COPERIA permet de produire des données suivant le modèle de données de référence de service-public.fr

On peut distinguer 3 types d'utilisateurs :

- les producteurs internes du premier cercle (DF, CIRA) dont COPERIA est l'outil quotidien de travail ;
- les co-producteurs qui interviennent ponctuellement dans la chaîne de production (pour rédiger une fiche précise commandée par un responsable éditorial, pour valider un contenu, pour référencer ou décrire une ressource, etc.) ;
- les partenaires qui sont en communication avec les producteurs pour réagir sur une fiche, une ressource ou pour être informer d'une mise à jour.

Le développement de COPERIA a été organisé en deux étapes. La livraison de la première étape est prévue fin mai, elle correspond au démarrage de la production dans COPERIA pour les rédacteurs de la Documentation française et des CIRA, c'est un changement important pour les équipes.

La livraison de la deuxième étape est prévu 4 mois après la recette de la première étape.

La bonne utilisation des fonctions de communication et de co-production de COPERIA pour soutenir l'organisation d'ensemble de la gestion des contenus est un enjeu fort de cette prestation. COPERIA doit à la fois permettre un fonctionnement centralisé nécessaire à la qualité et à la cohérence des contenus et des interventions décentralisée.

Voir aussi :

- Présentation des fonctionnalités de COPERIA et de l'architecture technique : http://lesforums.service-public.fr/cgi-bin/forum/board.fcgi/topic_show?id=476&all=0
- Les schémas XML de service-public.fr : <http://lesschemas.service-public.fr>

L'évaluation, la communication

Service-public.fr a été évalué chaque année par un sondage en ligne. Des réunions de groupe ont été organisées pour tester l'ergonomie et le comportement face au site. Le dernier test a eu lieu en 2003 dans le cadre d'un marché conclu pour 3 ans. Les dispositifs de test sont en train d'être revus.

Les résultats apportés par les sondages permettent de suivre et de comparer les indices de satisfaction et d'avoir une description du public touché permettant de vérifier que service-public.fr va bien dans la direction du grand public et ne se réserve pas à des publics spécifiques. Quant aux tests qualitatifs, ils ont permis de faire évoluer service-public.fr régulièrement.

La DF édite aussi tous les mois une lettre statistique avec les chiffres de la consultation par les internautes et les chiffres de l'offre (nombres de fiches, de sites internet, de formulaires, etc.)

La Documentation française essaye d'informer de façon régulière et transparente sur les projets service-public.fr par la mise à jour du forum et la rédaction bi-mensuelle de la gazette.

Voir aussi :

- Le forum (information générale et suivi des projets) : <http://lesforums.service-public.fr>
- Résultats des tests utilisateurs 2003 : <http://www.service-public.fr/accueil/avis.html>
- La lettre statistique : <http://www.service-public.fr/info/statistiques.html>
- La gazette de service-public.fr : http://lesforums.service-public.fr/cgi-bin/forum/board.fcgi/board_show?id=60

Les contenus et leurs accès

Le guide des droits et démarches

Présentation

Le périmètre du Guide des droits et démarches est différent si l'on se place d'un point de vue technique et organisationnel ou du point de vue de sa présentation sur service-public.fr.

Le guide historique géré par la DF est uniquement accessible par la thématique de la page d'accueil du portail en dépliant l'arborescence.

Du point de vue de la présentation à l'utilisateur, il rassemble diverses applications ou rubriques gérées par des services différents :

- le guide Vos droits DF : 3 200 fiches, 800 sommaires, 3 450 liens ressources web (formulaires cerfa, textes de références de Légifrance, sites Web publics, lien vers les PagesJaunes pour les adresses locales, etc.) et 450 ressources internes (lettres types, définitions, adresses nationales), c'est cette base de données qui est fournie aux partenaires dans le cadre du co-marquage,
- les questions réponses des CIRA (1 400 fiches questions réponses),
- cerfa.gouv.fr géré par la DUSA (1 683 formulaires référencés),
- les rubriques gérées en pages statiques par la DF mais alimentées par divers services (Adresses utiles, Téléservices, Services de renseignement du public, etc.).

Ces différentes applications et filières de gestion doivent être intégrées dans un outil unique de gestion des données nationales sur les droits et démarches : COPERIA partagés par les différentes filières de production. Tous les contenus de COPERIA diffusés sur service-public.fr seront disponibles pour les partenaires.

Après cette migration, la thématique doit être réorganisée suivant 3 facettes : les accès par thèmes généraux, les accès par « changement de vie », les accès par situation/profil. Les accès par types de ressources (Téléservices, formulaires, services de renseignement, etc.) doivent être aussi un mode d'accès intégré au guide et non des rubriques juxtaposées. Depuis l'ouverture de service-public.fr, l'équipe de rédaction et de gestion de projet doivent à la fois consacrer leurs efforts à assurer le fonctionnement et la mise à jour de service-public.fr tout en réservant le temps nécessaire à l'intégration des évolutions.

Le guide Vos droits historique est un produit interne Documentation française. Avec service-public.fr, le guide est devenu la colonne vertébrale du portail. La Documentation française doit savoir assumer à la fois son rôle de coordonnateur éditorial du portail de l'administration et sa part de contribution propre, elle doit savoir intervenir de façon équilibrée en producteur de contenu et en animateur de la production externe.

Voir aussi :

- Maquette de la page d'accueil de service-public.fr représentant l'évolution des accès (source : étude d'évolution de service-public.fr) : <http://forme.admifrance.gouv.fr/maquette/V2/index.htm>
- Le catalogue des contenus (les 400 sujets ou dossiers traités dans le guide) : <http://www.service-public.fr/info/comarquage/ListeDossiers.xls>

Les schémas de données

Les contenus produits dans COPERIA seront fournis aux partenaires suivant des schémas de données définis par la Documentation française. S'ils le souhaitent, la Documentation française fournit à ses partenaires les feuilles de style qui permettent d'afficher les documents XML conformes aux schémas.

Ces schémas contiennent des éléments fixes et des éléments variables, les éléments variables sont susceptibles d'évoluer régulièrement, il s'agit par exemple de :

- la typologie des organismes locaux pour faire le pivot avec entre les données nationales et locales qui est mise à jour en collaboration avec la CDC et les CIRA ;
- la typologie des ressources (formulaires, téléservices, centre d'appel, etc.)
- la typologie des fiches (questions réponses, fiches d'information, questions fréquentes, etc.) ;
- la structure sémantique des fiches d'information.

Ces éléments pouvant être utilisés dans les applications des partenaires, la Documentation française va devoir organiser la communication et l'échange sur l'évolution de ces listes.

Les partenaires peuvent discuter des problèmes rencontrés dans la réutilisation des documents XML sur une liste de discussion (lecomarquage@service-public.fr: http://leslistes.service-public.fr/listes/lecomarquage/formulaire_comarquage.html) ouverte initialement pour les adhérents directs au co-marquage et étendue ensuite à tous les partenaires).

Les modèles des contenus droits et démarches sont spécifiques à service-public.fr ; il n'y a pas de consultation organisée pour leur évolution, cependant le passage entre la première version des schémas (issues des bases de données Minitel) et la nouvelle version (COPERIA) a tenu compte de souhaits de la Caisse des dépôts pour l'articulation avec les données locales.

Voir aussi :

- Le site de présentation des schémas : <http://lesschemas.service-public.fr>
- Documentation du schéma « Fiche » : http://lesschemas.service-public.fr/schemas/commentaire_fiche.pdf
- Documentation du schéma « Ressource » : http://lesschemas.service-public.fr/schemas/commentaire_ressource.pdf
- Documentation du schéma « Nœud » : http://lesschemas.service-public.fr/schemas/commentaire_noeud.pdf

Les contenus rédactionnels

Les fiches produites par la Documentation française

La Documentation française tient à jour un corpus de 3 200 fiches, la veille pour l'actualisation des contenus repose sur le dépouillement de la presse spécialisée, du Journal officiel et des bulletins officiels. Un des rédacteurs, qui participe à la rédaction de la rubrique Actualités, assure pour l'ensemble de l'équipe une synthèse des dépêches AFP relative au périmètre du guide.

Dans un premier temps, les rédacteurs identifient les fiches et les ressources touchées par une modification réglementaire, ensuite ils détaillent les modifications de fond à faire sur chacune des fiches puis rédigent les modifications en tenant compte des contraintes de fond et de forme de la base de données. Toutes les fiches sont relues par la responsable éditoriale avant mise en ligne. Actuellement, les mises à jour sont hebdomadaires. Avec COPERIA la mise à jour sera quotidienne.

Les fiches existantes impactées par de nouveaux textes sont mises à jour au moment de la sortie des textes d'application, des alertes (Flash info) sont posées sur les fiches à la sortie des nouvelles lois dans l'attente des textes d'application. La création de nouveaux dispositifs nécessite la plupart du temps la création de fiches. En parallèle et suivant le type de relations existantes pour le thème concerné, le rédacteur a des échanges avec les ministères « valideurs » des informations.

Il y a des contacts relativement naturels mais pas nécessairement systématiques entre Vos droits et le SG CIRA pour l'articulation entre les fiches et les questions réponses.

Avec la mise en œuvre de COPERIA, il est prévu de qualifier les fiches pour distinguer les fiches démarches, des fiches explicatives et de déterminer pour chacune une structure type. La réécriture des fiches doit commencer par les 100 démarches déterminées comme prioritaires dans le cadre des chantiers sur l'évolution de service-public.fr (<http://www.service-public.fr/info/comarquage/FichesChantiers.pdf>) .

L'équipe de rédaction a débuté la réflexion sur ce travail de réécriture à partir des fiches « papiers » sélectionnées dans les fiches prioritaires, ce nouveau format est celui qui doit être utilisé pour les brochures papier dont un prototype doit être finalisé pour octobre.

Ce travail de révision du guide doit être réalisé progressivement, il nécessite l'élaboration des nouveaux manuels de production (dont il existe déjà des éléments), l'inventaire des documents méthodologique permettant de produire des contenus suivant les chartes de service-public.fr et de faire évoluer service-public.fr fera partie de la prestation, en revanche la réalisation de ces documents est à la charge de la DF.

Voir aussi :

- Les 100 démarches prioritaires pour la V2 : <http://www.service-public.fr/info/comarquage/ListeDemarches.xls>
- Les 100 fiches les plus consultées (février 2004) : en annexe

Les questions/réponses des CIRA

Les CIRA gèrent un corpus de 1400 fiches questions-réponses. Tous les informateurs participent à la rédaction des questions-réponses. Les nouvelles questions-réponses, représentatives des questions les plus fréquemment posées par les usagers, sont proposées par les agents des CIRA (SG-CIRA, cellule messagerie, informateurs...) ou l'équipe Vos droits. Ces propositions sont validées par les coordonnateurs du corpus. Chaque question-réponse a un auteur et un relecteur et la mise en ligne est gérée de façon centralisée par le SG CIRA.

Les questions-réponses peuvent être reliées entre elles par des liens hypertextes. Elles présentent de nombreux liens vers les textes de référence, des définitions, en revanche elles n'ont pas de liens vers les coordonnées des services d'accueil pour les démarches.

La rédaction des réponses peut varier d'un aspect très pratique et directement opérationnel à un niveau d'explication juridique assez poussé.

Lors de l'ouverture de service-public.fr, les contenus ont été coordonnés entre les fiches d'information Vos droits et les questions-réponses. Cependant le travail sur la complémentarité entre les contenus produits par la Documentation française et les CIRA doit se poursuivre et être régulièrement évalué.

Dans le cadre des évolutions de service-public.fr, il est prévu que les questions-réponses soient complémentaires des fiches Vos droits : soit en traitant des cas particuliers qui ne devront pas être développés dans les fiches d'information, soit en développant des exemples pour illustrer la règle générale présentée dans la fiche, soit en abordant des aspects spécifiques, pratiques et pointus non traités dans les fiches Vos droits.

Voir aussi :

- Les 100 questions-réponses les plus consultées (février 2004) : en annexe

Les ressources

L'idée de « Ressources » a été développée à partir des compléments d'information et des liens, « pour en savoir plus » développés sur le guide Vos droits. Cette notion est reprise et développée dans le cadre des évolutions de service-public.fr (Version 2).

Il s'agit d'outils (ex. : formulaires) ou d'offre de services (un centre d'appel, l'accueil d'un organisme), d'éléments de référence (définition d'un terme, texte juridique) qui sont référencés et décrits une et une seule fois dans COPERIA et mutualisés entre les différents producteurs de contenus. Une ressource peut exister même si elle n'est pas appelée par un contenu rédactionnel (par exemple, il existe des formulaires auquel ne correspond aucune fiche).

COPERIA permet de mutualiser ces ressources entre les différents producteurs, l'enjeu est de réussir cette mutualisation et de susciter le référencement des ressources dans COPERIA par les partenaires. COPERIA permettra aussi de décrire les ressources et de ne pas se limiter à référencer des liens.

La qualité du référencement des formulaires et des téléservices est un enjeu important pour service-public.fr, l'animation du réseau des partenaires et co-producteurs doit aussi porter sur cette problématique.

Les données locales

Service-public.fr doit diffuser les coordonnées des organismes publics locaux pour accomplir les démarches. L'information vers les organismes est aujourd'hui fournie par un lien fin vers les Pages Jaunes. Ce lien doit évoluer prochainement : pour chaque organisme référencé, il s'agit de sélectionner la meilleure source entre :

- le lien PagesJaunes,
- le lien vers un annuaire national géré par un ministère ou par un organisme,
- la base de données du co-marquage fournie par la Caisse des dépôts

Dans le cadre du 39 39, une base de données locale des organismes ne participant pas au co-marquage est en cours de constitution.

Sur les données locales, la DF a un regard global sur la qualité du service offert par les données locales, mais elle intervient de façon moins directe que sur les données nationales, cependant elle peut apporter son expertise en gestion de base de données. Les données locales sont aujourd'hui principalement les coordonnées des organismes, cependant sont aussi concernés les téléservices, l'information sur les coûts, les délais, etc.

Les annuaires

L'annuaire des sites (<http://lessites.service-public.fr>) et l'annuaire de l'administration (<http://lesservices.service-public.fr>) ne font pas partie en tant que rubrique de la prestation.

Cependant la mutualisation des données et la communication entre les filières droits et démarches et annuaires doit être traitée, ils doivent être présentés globalement vis à vis des partenaires comme des éléments constitutifs de service-public.fr.

La rubrique Actualités

Avec ses 5 rubriques (articles, agenda, découvrir, dossiers et suivi des lois), l'Actualité de service-public.fr « particuliers » offre d'une part une alerte sur les évolutions des droits et démarches, d'autre part un signalement des services ou nouveaux services rendus par les services publics français. Cette actu existe depuis 3 ans.

Le choix des thèmes des brèves de l'actualité correspond en grande partie aux attentes des internautes qui entendent parler de nouvelles lois votées, mais pas encore rentrées en application. Les autres thèmes traités ont plutôt un aspect découverte de l'avancement de la mise en marche de l'e-administration ou d'une administration de service.

Environ 7 à 10 brèves par semaine composées d'un texte très court et de liens vers des ressources complémentaires.

Une lettre hebdomadaire, faite par le rédacteur en chef, est envoyée à plus de 70 000 abonnés chaque vendredi, l'importance de cet envoi nécessite de mettre les sécurités nécessaires pour la gestion de la lettre. A noter : une étude est en cours par les étudiants du CELSA sur l'évolution de la lettre et plus globalement sur le développement des alertes sur service-public.fr.

L'actualité est gérée encore aujourd'hui dans DreamWeaver en pages statiques (ce qui n'est pas confortable pour l'équipe), elle devrait être gérée prochainement dans SPIP comme vie-publique.fr.

La DF s'oriente vers l'agrégation de fils d'actualité pour développer la rubrique.

L'équipe se partageant entre service-public.fr et vie-publique.fr, elle doit être attentive à respecter les chartes éditoriales de chacun des sites.

L'espace Professionnels

L'Espace Professionnels de service-public.fr est un service encore jeune et qui doit affermir son positionnement en se confrontant aux besoins des entreprises et professionnels et à la stratégie du portail de l'administration.

La DF ne souhaite pas faire de cet espace la réplique du guide des droits et démarches des particuliers, ni du point de vue de la production très centralisée des contenus ni du point de vue du mode d'animation. Cette jeunesse permet à l'espace Professionnels d'être un laboratoire pour tester de nouveaux modes de fonctionnements et prendre appui pour son développement sur les partenariats et la mutualisation des contenus.

L'espace Professionnels doit être géré dans COPERIA.

La syndication de contenu est aussi un axe de développement. A l'inverse du guide particuliers, l'offre est légère et les partenaires motivés ...

L'organisation des contenus et les accès

L'importance de la distinction entre les contenus et les accès

La prise de conscience par les partenaires de la différence entre les contenus et les accès est essentielle pour la bonne gestion d'une base de données mutualisée qui doit pouvoir s'adapter à différents canaux de diffusion.

Il semble important que les données touchées par des modifications réglementaires et nécessitant des validations lourdes, ne soient pas développées en de multiples exemplaires pour que la mise à jour reste gérable. Mais cela ne veut pas dire qu'un partenaire qui réutilise les contenus pour renseigner les usagers par un certain canal, dans un certain contexte ne puisse pas développer ses propres accès, son propre moteur de recherche. Il faut sensibiliser les partenaires sur le enjeu du partage de la même base de données, mais ne pas en masquer la complexité.

Schéma représentant l'articulation catalogue de contenus – interface d'accès – mode de renseignement : http://lesforums.service-public.fr/cgi-bin/forum/board.fcgi/topic_show?id=479&all=0

Les accès par thèmes et leur évolution

L'arborescence historique du Guide des droits et démarches est conservé dans COPERIA, elle reste le mode de navigation principal dans service-public.fr, cependant la thématique générale doit être rapidement enrichie de deux nouveaux types d'accès, un accès par changement de vie très demandé (Ex. je déménage, je me marie, etc.) et un accès par situation/profil (Salariés, Français à l'étranger, etc.).

La nécessité, pour les équipes, de gérer des mises à jour lourdes tout en faisant évoluer en continu service-public.fr n'est pas toujours simple.

Les questions fréquentes

Il s'agit de démultiplier les accès à un contenu en diversifiant les questions qui amènent à une fiche ou directement à un élément de cette fiche, par exemple « Quel est le coût de la carte d'identité » pointerait vers le paragraphe « coût » de la fiche « Carte d'identité » sans qu'il soit nécessaire de rédiger une réponse spécifique pour cette question pourtant fréquemment posée par les usagers.

Dans le cadre des demandes du prestataire du 39 39 de mieux tenir compte du mode de questionnement des usagers par téléphone, les CIRA sont intéressés par ce principe. L'analyse du tableau de bord alimenté par le prestataire du 39 39 permettra d'identifier les questions fréquentes à développer.

Les questions des internautes seront également prises en compte.

L'agrégation de contenus

L'arborescence du guide Vos droits est gérée intégralement à la main et les contenus et les ressources n'y sont associés que par intervention des rédacteurs de la Documentation française. Pour assouplir ce fonctionnement et ne pas créer d'engorgement, il est envisagé de publier certaines ressources ou certains contenus dans les thèmes de service-public.fr en utilisant un procédé d'agrégation.

L'agrégation serait réalisée grâce à une liste de mots clés de références correspondant à la liste des dossiers du guide des droits et démarches.

L'actualité de service-public.fr (qui devrait être intégrée bientôt dans SPIP) pourrait être publiée dans les thèmes du guide des droits et démarches par syndication.

Le moteur de recherche, la gestion des vocabulaires

La Documentation française vient de démarrer un travail de révision des équivalences et des sigles utilisé par le moteur de recherche de service-public.fr. Ce travail peut si nécessaire être mis à disposition des partenaires.

La bonne organisation et le suivi de la gestion des vocabulaires utilisés par le moteur de recherche et pour l'indexation des contenus est aussi un aspect important de la gestion des contenus sur service-public.fr.

Contenu de la prestation

Elaboration du plan qualité

Définition de la qualité des contenus

Pour orienter la prestation, ci-joint les aspects importants perçus par la DF sur la qualité des contenus

Des contenus valides juridiquement

Les fiches doivent être à jour sur la base des dispositions des textes législatifs et réglementaires parus au Journal officiel. Les formulaires en vigueur doivent être tous être accessibles, les formulaires périmés ne doivent plus être en ligne.

L'utilisateur ne doit pas se dire en consultant un contenu, est-il à jour ? A-t-il été modifié en fonction de telle dernière loi, qui l'a rédigé, qui l'a validé ? Cette actualité a-t-elle un rapport avec ce contenu ?

Les règles générales doivent être exposées et un certain nombre d'informations précises liées à la qualité doivent accompagner chaque contenu (date de mise à jour, règle de validation, organisme rédacteur / valideur)

Des contenus compréhensibles et facilement accessibles

Les contenus sont rédigés à destination du grand public, il est nécessaire de vérifier que le vocabulaire et le style lui sont accessibles. Il doit pouvoir les rechercher par des acronymes, des mots familiers par le moteur de recherche.

Les contenus doivent être accessibles facilement, de plusieurs endroits, par différentes entrées, directement et/ou dans un contexte d'ensemble.

Des contenus soignés

Les contenus doivent respecter une présentation claire et simple qui facilite le repérage, ils doivent respecter les règles d'orthographe et de syntaxe de la langue française.

Des contenus opérationnels

Les contenus ne doivent pas seulement être valides juridiquement, ils doivent aussi permettre à l'utilisateur d'aller jusqu'au bout de sa démarche. Les informations pratiques doivent être exactes et tenues à jour (délai, coût, coordonnées des services) soit directement par la DF et les CIRA soit dans le cadre des partenariats.

Des contenus mis à jour de façon réactive

Les modifications réglementaires, les nouveaux services, nouveaux sites doivent être intégrés de façon réactive.

Des contenus réutilisables par les partenaires

La structure des données, les règles de production doivent être respectées afin non seulement que la publication soit satisfaisante sur service-public.fr mais aussi que les contenus puissent être réutilisés dans les applications des partenaires.

Les points névralgiques de la démarche perçus par la Documentation française

De la validation à la coproduction

Quels sont les différentes facettes de la validation d'un contenu ? Comment les partenaires peuvent-ils aider la DF à produire ou diffuser l'information sur les droits et démarches ? Quels est le bénéfice qu'ils peuvent retirer de ce travail pour eux-mêmes ?

Comment gérer, formaliser les rôles des partenaires et des co-producteurs/valideurs ? Comment les motiver ?

Le fonctionnement de la coordination service-public.fr

A quelle périodicité doit-elle se réunir, quels sont les sujets qu'elle doit traiter ? Quels doivent être les participants ? Quelles sont les réunions plus pointues qui doivent se tenir dans des configurations plus légères. Faut-il traiter la coordination en mode projet, avec des groupes-projet ?

Le déploiement de COPERIA hors DF et CIRA

COPERIA doit-il être utilisé vis à vis des contributeurs externes et des correspondants surtout comme instrument de communication ou comme outil de production ? comment bien calibrer la fonction « alerte » ?

La prise en compte des demandes des partenaires

Comment structurer, organiser les demandes des partenaires ? Comment être à l'écoute des demandes des partenaires et les prendre en compte dans des délais satisfaisants ?

L'animation, la communication

Comment partager une culture commune entre partenaires pour créer une dynamique ? Quelle information diffuser auprès des partenaires et par quels moyens ? Quels sont les différents cercles de partenaires avec qui travailler, vers qui communiquer ?

La mesure de la qualité, l'évaluation des objectifs

Comment évaluer la gestion des contenus de service-public.fr de façon objective et mesurer les priorités ? Comment bien équilibrer les vérifications à faire a priori dans la chaîne de production et les vérifications a posteriori ? Comment avoir une vision d'ensemble de la qualité des contenus ?

Résumé de la prestation

Le titulaire devra formaliser le schéma d'ensemble de la gestion des contenus de service-public.fr (pour la diffusion sur le portail et la mise à disposition des partenaires), il devra définir et organiser les rôles et les processus relatifs aux fonctions de production, de demande d'enrichissement et d'évolution, de coordination et d'animation, de pilotage, d'évaluation.

Il devra effectuer un inventaire des moyens qui servent de support à l'activité (documents méthodologiques, référentiels, applications informatiques, réunions, conventions, documents de communication, etc.) et les mettre en perspective. Il pourra en proposer de nouveaux, voire simplifier certains fonctionnements actuels.

L'objectif n'est pas de recommander un nouveau fonctionnement mais d'optimiser les moyens actuels en les évaluant, de s'inscrire dans une dynamique et de sécuriser la chaîne de traitement, le tout au profit d'un meilleur service à l'utilisateur.

Le prestataire devra avoir une claire conscience de la qualité des contenus de service-public.fr, en revanche il ne sera pas chargé d'auditer les processus et les outils interne à chaque service. Il devra envisager l'organisation dans son ensemble et travaillera plus particulièrement sur les interactions et les articulations entre les différentes fonctions, les différents services.

Il devra rédiger le plan qualité (en version interne, partenaires, charte grand public)

Il devra produire une gamme d'outils modèle permettant de formaliser les engagements entre partenaires, de structurer les échanges.

Il devra assister la Documentation française dans la mise en œuvre du plan qualité.

Annexe : fiches les plus consultées en février 2004

100 fiches questions réponses les plus consultées

Hits	Libellé
3745	Comment procéder pour faire une donation à ses enfants et quelles sont les obligations déclaratives à respecter ?
3629	Quel est le rôle de la COTOREP pour les personnes handicapées?
3492	En cas de déménagement, faut-il faire modifier sa carte d'identité et son permis de conduire?
3161	Quels sont les effets juridiques du pacte civil de solidarité (PACS) ?
3046	Comment calculer une plus-value immobilière ?
2989	Quel est le montant de la rémunération d'une assistante maternelle ?
2805	Comment déclarer une plus-value immobilière ?
2765	L'installation d'un abri de jardin relève-t-elle d'un permis de construire ?
2746	Quelles sont les formalités et procédures administratives pour lesquelles la production de justificatifs de domicile demeure requise ?
2736	Quelles sont les conséquences de la faute grave ou lourde ?
2594	Quelles sont les incidences fiscales du pacte civil de solidarité (PACS) ?
2588	Comment déduire ses frais réels ?
2529	Comment sont calculés les droits de donation ou de succession lorsque l'héritier, le donataire ou le légataire a déjà bénéficié d'une donation de la même personne ?
2462	Quelles formes de donation peut-on faire de son vivant ?
2237	Faut-il être inscrit à l'ANPE pour demander le revenu minimum d'insertion (RMI)?
2227	Quelles sont les démarches à accomplir pour faire établir une procuration ?
2207	Comment s'effectue le partage de la communauté après divorce?
2186	Peut-on disposer librement de son patrimoine par donation ou testament?
2162	Peut-on de son vivant désigner une personne de son choix pour s'occuper de son enfant après son décès ?
2132	Quelles sont les démarches nécessaires à la sortie du territoire d'un enfant mineur ?
2123	Comment calcule-t-on la surface hors oeuvre nette (SHON) lors d'une demande de permis de construire ?
2067	Quels sont les droits à congés payés d'un salarié embauché en contrat à durée déterminée ?
2057	Quels sont les frais professionnels qui peuvent être pris en compte dans le cadre des frais réels ?
2002	Quels documents l'employeur doit-il remettre au salarié au terme d'un contrat de travail et à quel moment ?

1995	Un étudiant sans ressources peut-il bénéficier du RMI?
1962	Peut-on prendre des congés payés pendant le préavis ?
1959	Quelles sont les différences entre le divorce et la séparation de corps et de biens ?
1940	Comment bénéficier de la garde alternée pour un enfant ?
1935	Quels sont les critères d'une faute grave ?
1868	Quelles sont les modalités d'utilisation du chèque emploi service ?
1866	Quels sont les niveaux de qualification et à quoi correspondent-ils ?
1850	Quels sont les droits d'un salarié licencié pour motif économique ?
1840	Quelle est la durée du préavis à respecter en cas de démission, en l'absence de convention collective ?
1826	Quelles sont les formalités à accomplir en matière de sécurité sociale en cas de déménagement ?
1822	Comment calculer l'ancienneté en matière d'indemnité de licenciement ?
1809	Quelle est la procédure de licenciement pour inaptitude ?
1805	Quelles sont les catégories d'agents non titulaires de la fonction publique (agent horaire, auxiliaire, contractuel, vacataire...) et leurs spécificités ?
1801	Comment calculer la revalorisation annuelle d'une pension alimentaire ?
1795	Qu'est-ce que le Centre communal d'action sociale (CCAS)?
1789	A-t-on le droit de construire en limite séparative, et dans ce cas, doit-on demander l'accord du voisin ?
1771	Au sein d'une même association, peut-on cumuler les fonctions de président et de travailleur salarié ?
1764	Quelle est la différence entre la tutelle et la curatelle des majeurs ?
1723	La pose d'une clôture est-elle soumise à autorisation ?
1709	Peut-on quitter l'entreprise sans achever le préavis que l'on effectue lorsqu'on a trouvé un autre emploi ?
1666	Quelle est la différence entre un jour ouvrable et un jour ouvré ?
1665	Un employeur peut-il licencier un salarié en arrêt de travail?
1664	Qu'est-ce qu'un mariage mixte et quelles en sont les formalités ?
1644	Quels sont les documents qui justifient de la nationalité française ?
1633	Que se passe-t-il après le décès d'un conjoint lorsqu'il existe une donation entre époux ?
1626	Qu'est-ce que le mi-temps thérapeutique pour un salarié ?
1623	Une femme mariée est-elle obligée de remplacer son nom de jeune fille par le nom de son mari à la suite de son mariage ?

1599	Quel est le droit à la nationalité française d'une personne de nationalité étrangère ayant combattu dans l'armée française ?
1591	Qui peut voter par procuration ?
1577	Qu'est-ce que le nom d'usage ?
1542	Quels sont les registres obligatoires dans une entreprise?
1534	Dans une association, les cotisations sont-elles obligatoires ?
1522	Comment établit-on une reconnaissance de dettes et à quelles conditions est-elle valide ?
1520	Quel est le régime de la double nationalité ?
1507	Les associations peuvent-elles recevoir des subventions ?
1506	Quelles conditions doit-on remplir pour obtenir la médaille d'honneur du travail ?
1506	Pour la prise en compte des frais réels, qu'entend-on par "frais de garage" ?
1487	Qu'est-ce qu'un chèque emploi service ?
1487	Quels sont les cas d'exonération des plus-values immobilières ?
1454	Comment s'effectue une liquidation de communauté après divorce ?
1445	Quelle est la valeur juridique du baptême civil ?
1443	Quelle est la différence entre une convention de stage, une convention de formation et un contrat de travail ?
1439	En cas de suspension du permis de conduire, peut-on obtenir un aménagement de la sanction ?
1421	Qu'est-ce que l'usufruit et quels sont les droits et les obligations de l'usufruitier?
1411	Quels sont les papiers nécessaires pour se rendre dans un département ou territoire d'outre-mer ?
1409	Comment modifier les statuts d'une association loi de 1901 ?
1404	Quelles sont les conditions d'octroi de l'agrément d'assistante maternelle ?
1378	Dans quels cas la TVA s'applique-t-elle lors de la vente d'un bien immobilier par un particulier ?
1370	Quel est le rôle du bureau d'une association ?
1360	A quelle distance d'une propriété voisine a-t-on le droit d'établir des plantations?
1320	Une salariée enceinte est-elle obligée de révéler à son employeur son état de grossesse ?
1319	Quelles peuvent être les ressources d'une association ?
1307	Peut-on se rétracter après la signature d'un compromis de vente ?
1297	Une association peut-elle exercer une activité commerciale ?
1289	Comment fixer le montant de la pension alimentaire pour un enfant ?
1288	Qu'est-ce qu'un mur mitoyen ?

1272	Est-on responsable de son enfant lorsqu'il se trouve chez l'ex-conjoint alors que l'on en a la garde ?
1265	Comment rompre le contrat d'une assistante maternelle employée par un particulier ?
1264	Lequel des deux parents peut toucher le supplément familial de traitement en cas de divorce ou de séparation ?
1255	Quelles sont les modalités d'exécution en France des jugements et actes étrangers ?
1243	Comment faire une donation entre époux ?
1232	Quelles sont les conséquences pour le salarié d'un préavis de démission non effectué ?
1231	Quelle est la procédure pour mettre un majeur sous tutelle et comment être nommé tuteur ?
1229	Quels sont les types de saisies auxquelles l'huissier peut procéder ?
1227	Quelle est la différence entre des arrhes et un acompte ?
1219	Quelles sont les formalités à accomplir pour se déclarer travailleur indépendant et quel est le montant des cotisations à verser ?
1205	Quelles sont les modalités d'application de la législation sur le tabac dans les lieux accueillant du public et sur les lieux de travail ?
1203	Une personne non imposable sur le revenu peut-elle bénéficier d'une exonération de la taxe d'habitation ?
1200	Est-il possible de consulter la déclaration des revenus d'autrui dans un centre des impôts ?
1198	La prime de précarité d'emploi de 10% est-elle due dans le cadre des contrats aidés (CES, CEC, contrat de qualification...) ?
1198	Quels sont les droits à congé de maternité d'une fonctionnaire ?
1197	Comment s'effectuent les prêts d'argent entre particuliers ?
1193	Quels documents doit-on posséder pour circuler à cyclomoteur ?
1190	En cas de litige avec le propriétaire, un locataire peut-il suspendre le paiement du loyer ?
1184	Quels sont les biens qui doivent être déclarés pour l'impôt sur la fortune ?
1179	Quel est le coût d'une tutelle ou d'une curatelle ?

100 fiches Vos droits les plus consultées

Hits	Libellé
16027	Elections régionales
13581	Extrait d'acte de naissance avec filiation
13577	Elections cantonales
11586	SMIC ou salaire minimum de croissance
10685	Carte grise~ vente d'un véhicule d'occasion
10209	Passeport~ établissement pour personnes majeures
9619	Passeport ~ renouvellement pour les personnes majeures
9215	Certificat de situation administrative
8502	Casier judiciaire
7817	Carte d'identité~ renouvellement pour personnes majeures
7749	Carte grise et déménagement
6701	Copie de l'acte de naissance
6148	Centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA
5616	Comment conclure un pacte civil de solidarité?
5518	Carte d'identité~ établissement pour personnes majeures
5059	Comment créer une association à but non lucratif (loi 1901)
4996	Droit des salariés~ congé maternité
4917	Congé parental d'éducation ou travail à temps partiel~ pour qui?
4913	Congé parental d'éducation ou travail à temps partiel~ durée
4586	Qu'est ce qu'un pacte civil de solidarité?
4200	Situation du salarié en congé parental d'éducation
4133	Déclaration de revenus~ quel formulaire de déclaration remplir?
4026	Prime de déménagement
3945	Séparation de corps
3907	Reconnaissance d'un enfant naturel
3882	Flash info~ RMI-RMA
3843	Qui peut conclure un pacte civil de solidarité?
3653	Permis de construire ou déclaration de travaux

3646	Déclaration de revenu et pacte civil de solidarité
3531	Droit aux congés payés
3474	Fonction publique~ recrutement fonction publique territoriale
3465	Certificat de vie commune ou de concubinage
3451	Exonération de la redevance télévision
3427	Congé parental d'éducation ou tra- vail à temps partiel~ la demande
3395	Convention collective
3367	Extrait d'acte de naissance sans filiation
3323	Fonction publique~ conditions pour être fonctionnaire
3322	Contrat de travail à durée déterminée (CDD)~ rémunération
3123	Déclaration de succession
3082	Le préavis de démission
3044	Dans quels cas recourir à l'inspecteur du travail
3034	Contrat de travail à durée déterminée (CDD)
2989	Démission, licenciement~ reçu pour solde de tout compte
2987	Fonction publique~ concours
2869	Divorce par consentement mutuel divorce sur demande conjointe
2824	Réduction d'impôt pour l'habitation principale~ intérêts d'emprunt
2789	Comment démissionner
2767	Démission et allocations de chômage
2744	Première déclaration de revenus
2729	Formalités pour se rendre à l'étranger~ le visa
2706	Statuts d'une association
2687	Avis d'impôt sur le revenu
2674	Attestation d'engagement dans les liens du pacte civil de solidarité
2658	Autorisation de sortie du territoire
2649	Contrat à durée déterminée~ fin et renouvellement du contrat
2637	Exonération totale de la taxe d'habitation
2613	Divorce pour faute
2612	Départ en retraite~ reconstitution de carrière
2612	Paiement des droits de succession et de donation

2592	Elections européennes
2577	Congés payés~ durée légale
2575	Calendrier des élections
2539	Successions~ indivision et partage
2526	Travail et séjour des ressortis- sants communautaires
2512	Congés payés annuels et maladie
2503	Fonction publique~ recrutement et nomination des fonctionnaires
2475	Inscription sur les listes élec- torales~ changement de domicile
2431	Inscription sur la liste des demandeurs d'emploi
2425	Carte d'identité~ établissement pour personnes mineures
2421	Papiers à conserver ~ sécurité sociale, santé
2380	Informations aux futurs retraités
2379	Déclaration de revenus et mariage dans l'année d'imposition
2375	Taxe d'habitation~ calcul
2352	Papiers à conserver ~ assurances
2333	Fonction publique~ offres d'emplois
2329	Contrat emploi consolidé (CEC)
2316	Bilan de compétences~ les bénéficiaires
2307	Papiers à conserver~ banques, CCP
2304	Réduction d'impôt pour les frais de garde des enfants
2296	Divorce par consentement mutuel~ divorce sur demande séparée
2264	Départ volontaire en retraite
2244	Voyage en train à tarif réduit~ billet de congé annuel
2237	Contrat de travail à durée déterminée~ forme du contrat
2235	Contrat de travail à durée déter- minée~ rupture anticipée
2228	Permis international
2226	Fonction publique~ recrutement des non-titulaires
2222	Pacte civil de solidarité~ dissolution
2222	SMIC et passage aux 35 heures~ garantie de rémunération mensuelle
2194	Pension alimentaire~ fixation
2179	Licenciement individuel pour motif personnel~ les motifs

2172	Pension alimentaire~ calcul de sa revalorisation
2163	Contrôle technique des véhicules
2133	Remplacement gratuit du passeport
2129	Fonctionnement d'une association
2127	Passeport~ délivrance à titre exceptionnel ou en urgence
2126	Perte ou vol de votre carte nationale d'identité
2105	Pacte civil de solidarité~ décès et succession
2103	Nom en cas de mariage, divorce, séparation ou décès du conjoint
2054	Taxe d'habitation~ qui est imposable?
2053	Conseil de prud'hommes~ qui juge et où s'adresser?