

**CAHIER DES CHARGES**  
**PORTAIL DE L'ADMINISTRATION : ÉTUDE STRATÉGIQUE**  
**28/10/99**

<b>1</b>	<b>CONTEXTE</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>PRÉSENTATION DE L'EXISTANT</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>LES MISSIONS DE LA SOCIÉTÉ RETENUE</b>	<b>4</b>
3.1	ORIENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉTUDE	4
3.2	RÉSULTATS ATTENDUS	5
<b>4</b>	<b>ORGANISATION DE LA PRESTATION</b>	<b>5</b>
4.1	DÉLAIS DE RÉALISATION	5
4.2	MÉTHODE DE CONDUITE DE PROJET	5
4.3	CRITÈRES DE SÉLECTION DES OFFRES	6

# 1 Contexte

Lors du comité interministériel à la réforme de l'Etat du 13 juillet dernier, le Premier ministre a décidé de renforcer "l'accès à l'ensemble de l'information administrative de l'Etat via le portail internet, Admifrance, de l'administration"<sup>1</sup>. La mise en place de ce nouveau portail a été annoncée, pendant l'université de la communication à Hourtin, pour l'été 2000.

Cette décision fait suite à l'adoption par le Gouvernement, au mois de janvier 1998, du programme d'action intitulé "préparer l'entrée de la France dans la société de l'information"<sup>2</sup> qui a permis de soutenir les efforts de l'administration pour installer, sur le réseau internet, de nombreux sites ouverts au publics.

Au delà de la logique institutionnelle, les ministères et les services déconcentrés ont su accorder une place croissante à des services d'usage pratique tournés vers la satisfaction des besoins du public, de nombreuses initiatives des collectivités locales et des établissements publics sont venus compléter utilement la diversité des services offerts par l'Etat.

Pour tirer le meilleur parti de cette richesse, il est nécessaire d'en faciliter l'accès à l'utilisateur à partir d'un guichet central qui devra répondre à un double objectif :

- mettre à la disposition du public un système d'orientation lui permettant de trouver facilement de site qu'il recherche
- lui offrir un accès direct à un ensemble de prestations d'intérêt commun (guide des démarches administratives, bibliothèque des rapports publics, consultation du journal officiel, etc.).

Pour arrêter le projet, l'administration s'est appuyé en premier lieu sur une consultation publique des internautes permettant d'apprécier quels étaient les contenus, les services et les modes d'accès souhaités en priorité. Cette consultation a eu lieu du 6 août au 30 septembre sous la forme d'un questionnaire et d'un forum. De l'analyse des résultats<sup>3</sup> se dégagent les caractéristiques principales du portail selon les internautes avertis : plus de services pratiques, un accès adapté aux besoins de l'utilisateur et non pas aux structures administratives, des contacts directs avec l'administration.

Les résultats obtenus par la consultation publique doivent être complétés par une étude stratégique confiée à une société spécialisée qui permettra d'assurer le positionnement du portail par rapport aux grands portails français, de le comparer aux initiatives des

---

<sup>1</sup> Le relevé de décision du CIRE du 13 juillet 1999 est accessible à l'adresse : <http://www.fonction-publique.gouv.fr/lactualite/lesgrandsdossiers/cire/CireAnnexes1et2.htm#RELEVÉ DE DECISIONS>

<sup>2</sup> Le site du PAGSI est disponible à l'adresse : <http://www.internet.gouv.fr>

<sup>3</sup> La synthèse des résultats est disponible à l'adresse : <http://www.admifrance.gouv.fr/portail>

administrations étrangères, d'en faire un outil essentiel de la politique de modernisation et de simplification de l'administration. Cette phase d'étude sera le préalable à la réalisation de maquettes que la Documentation française soumettra à un panel représentatif d'utilisateurs, puis au comité d'orientation du portail.

## 2 Présentation de l'existant

Le site Admifrance (<http://www.admifrance.gouv.fr>) a vu le jour en juin 1996 comme annuaire des sites internet publics, il a été constamment enrichi depuis pour devenir "le site d'information administrative gratuite du public sur internet" lancé le 9 juin 1998 sous la forme d'un bouquet de services. Il reçoit aujourd'hui environ 9 000 visites quotidiennes, et propose :

- des informations administratives, avec " vosdroits, le guide de vos droits et démarches ", qui permet d'obtenir des informations sur la nature et des obligations de l'administré et la description précise des démarches, y compris les coordonnées des organismes auprès desquels elles s'effectuent ; ainsi qu'avec " CIRA : Réponses à vos questions ", un module offrant la consultation des questions les plus fréquemment posées au centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA),
- des formulaires administratifs, qui matérialisent le service concret fourni aux administrés (affichage à l'écran, parfois remplissage) dans l'accomplissement de leurs démarches ; au nombre d'une centaine à l'ouverture de la nouvelle version du site, plus de 300 sont désormais accessibles sur le site,
- une bibliothèque des rapports officiels, rubrique qui permet d'accéder en texte intégral (3 formats) aux principaux rapports officiels remis au Gouvernement en texte intégral selon les préconisations de la circulaire du Premier ministre du 28 janvier 1999 relative à la diffusion gratuite des rapports officiels sur Internet,
- des annuaires, avec l'annuaire des sites Internet public en France et à l'étranger, l'annuaire des services publics locaux développé en collaboration avec France Télécom (qui permet d'obtenir immédiatement les coordonnées d'un organisme public local, soit à partir des pages jaunes de France Télécom, soit à partir des adresses fournies par certains sites ministériels), et enfin l'annuaire des éditeurs publics qui offre un accès au catalogue des huit organismes publics ayant pour mission essentielle ou accessoire d'éditer et de diffuser des ouvrages,
- un lien direct dès la page d'accueil vers le site Legifrance qui propose l'essentiel du droit français et vers les annonces des marchés publics rubrique du site du Journal officiel,
- un moteur de recherche, composé de 3 modules (Fulcrum, Ecila, Erli) qui permet d'effectuer des recherches sur l'ensemble des sites référencés dans Admifrance ainsi que sur la totalité des rubriques du site.

## 3 Les missions de la société retenue

### 3.1 Orientation générale de l'étude

La société retenue devra définir le produit "portail de l'administration française" en fonction :

- de son positionnement par rapport aux différents produits portails français et étrangers (portails commerciaux, portails métiers, portails administratifs, etc.), en particulier quant aux choix à effectuer sur :
  - la centralisation des services sur le portail ou la décentralisation sur d'autres sites publics,
  - le niveau d'information locale fourni,
  - les services à destination des professionnels,
  - l'accès à des sites privés,
  - la mise en place d'un service de réponse personnalisée par le biais du courrier électronique,
  - les listes de diffusion, forum, chat,
  - les fonctions de personnalisation,
  - le nom ;
- des objectifs qui lui sont fixés par l'administration, soit :
  - accroître la visibilité des sites publics
  - multiplier l'efficacité des services existants sur les sites publics, notamment en assurant leur complémentarité,
  - répondre à un souci d'égalité en faisant en sorte que l'usage de l'internet public ne soit pas réservé à un petit nombre d'experts,
  - contribuer par là même à faire de l'usage des services publics en ligne un acte de la vie quotidienne.

La définition du produit devra tenir compte de la spécificité de l'administration française qui repose à la fois sur l'Etat et les collectivités locales, le portail devra également être compréhensible pour les pays étrangers.

Le cas échéant, la société pourra isoler des cibles particulières qui ne seraient pas concernées par un positionnement généraliste du produit et déterminer s'il convient d'adapter le produit en leur faveur. Il devra tenir compte des souhaits des usagers exprimés dans le cadre de la consultation publique, pour répondre aux attentes de son public naturel, mais prévoir aussi de conquérir de nouveaux publics.

Des préconisations techniques et graphiques pourront être faites dans la mesure où elles ont un impact sur l'image du portail, l'étude pourra préciser le niveau d'intégration dans le portail des contenus et services développés par les différents ministères et services déconcentrés.

Les recommandations du consultant devront se faire en toute connaissance de l'existant soit :

- l'état d'avancement de la modernisation de l'administration française, plus spécialement le développement des téléprocédures, l'accès aux formulaires numérisés, l'interopérabilité des bases de données et des messageries,
- les contenus et services déjà accessibles par Admifrance,
- les contenus et services disponibles sur les sites internet publics mais non accessibles par Admifrance,
- les contenus et services non disponibles sur internet.

### **3.2 Résultats attendus**

Le consultant devra fournir une étude argumentée sur le positionnement du portail de l'administration. Il devra également décrire très précisément le produit conseillé et l'illustrer par 2 exemples de pages d'accueil.

Pour chacun des points, le consultant devra faire ressortir les points forts et les points faibles de telle ou telle solution au vu de l'objectif recherché, il devra mettre en valeur les moyens nécessaires, les critères de réussite, les écueils à éviter.

Plutôt que de fournir une solution définitive, le rapport devra se présenter comme un ensemble de recommandations argumentées pouvant servir d'aide à la décision.

Les préconisations devront permettre à la fois une ouverture du portail au public à l'horizon de l'été 2000 et une évolution significative au cours de l'année suivante.

## **4 Organisation de la prestation**

### **4.1 Délais de réalisation**

L'étude devra être réalisée dans un délai de 4 semaines

### **4.2 Méthode de conduite de projet**

Un comité de pilotage sera mis en place au début de l'étude, il validera les principales étapes telles qu'elles auront été définies au démarrage du projet.

La société devra rédiger un compte rendu à l'issue de chaque réunion, elle pourrait mettre en place un module de suivi de l'étude sur extranet accessible au comité de pilotage qui sera alimenté par la société choisie au moyen des éléments suivants :

calendrier, compte rendu d'entretien, carnet d'adresse des intervenants, synthèses ou rapport d'étape, liens vers les sites étudiés, le but sera de pouvoir suivre quasiment en direct la progression de l'étude et de réagir sur sa progression, le cas échéant une liste de diffusion pourrait être mise en place par la société retenue.

### **4.3 Critères de sélection des offres**

La société sera retenue en fonction des critères suivants :

- expérience des études transversales internet et connaissance en nouvelles technologies de l'information et de la communication,
- pertinence méthodologique,
- connaissance du fonctionnement de l'administration,
- prix.