

La Gazette de **Service-Public.fr**

Lettre du réseau de Service-public.fr
Numéro 2 - 10 décembre 2001

L'Edito	Sommaire
<p>Vers le guichet administratif virtuel</p> <p>La deuxième étape (2001-2005) pour l'administration électronique se dirige vers le guichet administratif unique virtuel pour tous les citoyens. L'administration électronique était au centre du Comité interministériel pour la réforme de l'Etat (CIRE) du 15 novembre 2001. Michel Sapin, ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat y a notamment annoncé :</p> <ul style="list-style-type: none">• la généralisation des téléservices publics et la création d'un portail administratif personnalisé pour chaque usager "mon.service-public.fr" à l'horizon 2005. L'utilisateur équipé d'une clé numérique, dont la nature reste encore à définir, pourra accéder à ses données personnelles et accomplir l'ensemble de ses démarches administratives en ligne• la création du site « citoyen vie publique », site d'information citoyenne et portail d'accès aux forums publics dont la Documentation française sera l'opérateur et qui ouvrira au printemps 2002• le renforcement de la protection des données personnelles (lancement d'un débat public prévu pour 2002)• le développement des points d'accès publics à l'internet• la mise en place de dispositifs de concertation sociale en ligne dans chaque ministère• la création de "campus numériques" pour la formation professionnelle des agents publics <p>Lire le dossier en ligne sur le site du ministère de la Fonction publique et de la réforme de l'Etat.</p>	<p>Actualités de service-public.fr ?</p> <p>Accès multilingues</p> <p>Lettre statistique d'octobre</p> <p>Service-public.fr a reçu le label « e-gouvernement »</p> <p>10 sites internet publics français exemplaires</p> <p>Les évolutions à la loupe</p> <p>Refonte de la production des informations pratiques</p> <p>Conception de la version 2 du portail</p> <p>Campagne de communication</p> <p>Les échos du réseau</p> <p>Les contributeurs impliqués dans l'étude de conception de la version 2</p> <p>Agenda</p> <p>Colloque e-administration à Bercy le 10 décembre</p>

Accès multilingues

Service-public.fr propose désormais des pages d'accueil en anglais, allemand et espagnol qui guideront les usagers non francophones, d'une part, vers des informations sur le contenu du site et, d'autre part, vers les ressources disponibles sur la toile publique française dans la langue choisie. En outre, l'annuaire des sites internet publics est accessible en français, anglais et allemand. Voir les différentes versions de la page d'accueil :

<http://www.service-public.fr/etranger/english.html>

Vous pouvez **communiquer vos remarques** sur la boîte à lettres « Donner votre avis sur le site ».

La lettre statistique

Vous pouvez consulter les **chiffres d'octobre** relatifs à l'audience du site et à l'évolution des consultations au cours des derniers mois. En outre, les **chiffres clés** du mois précédent sont toujours diffusés au tout début du mois en cours sur le forum.

Service-public.fr a reçu le label « e-gouvernement » décerné par la Commission européenne

Soixante administrations en ligne sélectionnées pour la qualité de leur interactivité avec les utilisateurs parmi 282 propositions venues du monde entier ont reçu le label « e-gouvernement » décerné par la Commission européenne. Les quarante-cinq meilleurs services ont été présentés lors de la Conférence « e-gouvernement, de la politique à la pratique » organisée conjointement par la Commission européenne et la Présidence belge les 29 et 30 novembre dernier.

Les trois autres applications françaises récompensées pour leur excellence dans le domaine de la technologie mise au service des usagers de l'administration sont :

- **l'inscription et le paiement en ligne de la TVA** par les entreprises (projet TéléTVA, ministère de l'économie, des finances et de l'industrie).
- le bouquet de services internet (**projet "i-prof"**) offert aux enseignants concernant leur gestion de carrière (ministère de l'éducation nationale)
- le site interactif du **greffe du tribunal de commerce de Paris** qui offre à 280 000 entreprises parisiennes la possibilité d'effectuer leurs formalités légales en ligne.

Lire le descriptif de la Conférence

10 sites internet publics « exemplaires »

Michel Sapin, ministre de la Fonction publique, a distingué le 5 décembre dernier dix sites internet publics "exemplaires" et a présenté les conclusions de la deuxième étude menée sur le développement des sites web publics français. Lire le **dossier de presse** et **l'étude 2001**.

L'étude réalisée par des experts indépendants a porté sur 162 sites publics de l'Etat (l'annuaire des sites publics recense actuellement quelque 4500 sites publics en France).

Ont été qualifiés d'"exemplaires" (sans classement) les sites internet suivants :

<http://www.ac-reunion.fr> (Académie de la Réunion)

<http://www.auvergne.pref.gouv.fr> (préfecture de la région Auvergne)

<http://www.crous-lille.fr> (Centre régional des œuvres universitaires et scolaires de Lille)

<http://www.drogues.gouv.fr> (mission interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie)

<http://www.eau-artois-picardie.fr> (Agence de l'eau Artois-Picardie)

<http://www.education.fr> (ministère de l'Education nationale)

<http://www.gersemploi.com> (Direction départementale du travail du Gers)

<http://www.minefi.gouv.fr> (ministère de l'économie, des finances et de l'industrie)

<http://www.premier-ministre.gouv.fr> (service d'information du gouvernement)

<http://www.service-public.fr> (La Documentation Française).

Par rapport à l'étude 2000, l'appréciation des sites a nettement progressé : 52% des sites étudiés en 2001 sont jugés corrects, bons ou très bons (contre 40% en 2000) et la prise en compte des besoins des usagers est de plus en plus tangible dans l'organisation des sites (pour 74% d'entre eux). La mise en ligne des formulaires administratifs est en constante évolution (1100 sont en ligne, soit deux fois plus qu'en 2000) et 60% des sites observés en proposent. L'évolution vers un guichet administratif virtuel s'amorce clairement, service-public.fr recense aujourd'hui **110 téléservices nationaux et locaux**.

Les évolutions à la loupe

Refonte de la production des informations pratiques

L'étude est menée avec la société Parker Williborg. L'objectif est d'intégrer dans un même outil de gestion :

- la production des fiches pratiques du guide « Vos Droits et démarches »
- la production des fiches questions-réponses des Centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA)
- le référencement des informations associées : téléservices publics, formulaires en ligne, textes de référence, adresses.

Les résultats attendus de cette expertise sont :

- l'élaboration d'un modèle de données des démarches nationales permettant à service-public.fr d'échanger avec ses partenaires contribuant à la production des contenus (ministères, établissements publics) et de diffuser les contenus du portail sur d'autres sites web publics
- la spécification d'une application de production fonctionnant en extranet, qui sera ouvert dès la fin 2002 aux contributeurs actuels (Documentation française, Centres interministériels de renseignements administratifs (CIRA), Commission pour les simplifications administratives (COSA), Direction des Journaux officiels) puis, début 2003, sera ouvert aux différents ministères pour la validation et la co-production des contenus.

Un avis d'appel à candidatures relatif à la réalisation de cette application sera publié au JOCE d'ici la fin de l'année.

Etude de conception pour la version 2 du portail de l'administration

Une étude est initiée depuis mi-novembre est menée avec la société Valoris. Pour ce qui concerne les ressources du portail, cette étude porte sur les fiches pratiques (fiches d'information et questions-réponses), les démarches fréquentes, les formulaires et téléservices, les adresses. Concernant les accès, l'étude s'intéresse également aux annuaires (services de l'administration, sites internet publics).

Les questions abordées dans le cadre de cette étude portent sur :

- l'optimisation de la prise en compte des attentes des usagers
- l'évolution des informations pratiques
- les thématiques et l'indexation des ressources
- l'intégration de nouveaux contenus et services
- l'organisation des contenus et leur articulation
- le traitement des cibles spécifiques et une réflexion sur les canaux de diffusion des contenus de service-public.fr
- la personnalisation de l'accès
- l'adaptation des aides en ligne

Cette étude est organisée en 3 phases :

- Phase d'analyse de novembre à fin décembre
- Phase de préconisation de janvier à février
- Phase de réalisation d'outils méthodologiques et de maquettes permettant la mise en œuvre des orientations retenues de mars à avril.

Il est à noter que la mise en œuvre de ces évolutions interviendra fin 2002, voire début 2003.

Campagne de communication

Une campagne de communication sur service-public.fr visant à développer la notoriété du site auprès du plus grand nombre d'utilisateurs et à inciter l'utilisation du portail tant auprès du grand public que des agents de services publics sera lancée fin janvier 2002.

Cette campagne est réalisée par l'agence TBWA-Corporate. Le message fondateur est « service-public.fr, la première réponse à toutes vos questions ».

La stratégie et les moyens mis en œuvre s'adaptent au public visé. Pour le grand public, quatre spots de 15 secondes seront diffusés à la télévision à partir de la fin janvier. En direction des journalistes, l'équipe de service-public.fr fera une tournée des rédactions pour effectuer des démonstrations du site et mettre en valeur son utilité. Une conférence de presse sera organisée fin janvier. Une communication on-line vise la population des internautes, des bannières actives renvoyant sur des fiches du guide « Vos droits et démarches » seront insérées sur des sites thématiques. En direction des agents publics, un site extranet sera mis en place pour expliquer les enjeux et la stratégie de la campagne et donner des conseils pour relayer la communication.

Les échos du réseau

Implication des contributeurs dans l'étude de conception de la version 2 du site

Le 11 décembre prochain, une réunion avec les consultants chargés de l'étude de la refonte de l'outil de production des fiches pratiques (Parker Williborg) et de la conception de la version 2 du site service-public.fr (Valoris) associe un certain nombre de contributeurs.

Cette réunion a pour objet, d'une part, de présenter le bilan des travaux liés à la refonte de la production des fiches pratiques : choix des outils, philosophie générale du système... et d'autre part d'associer les contributeurs à une réflexion sur l'amélioration de l'articulation des contenus diffusés sur service-public.fr et sur les sites des ministères, sur l'élaboration d'une charte éditoriale et sur la restructuration de l'arborescence thématique.

Agenda

Colloque e-administration, e-gouvernement au service de la société Lundi 10 décembre 2001 à Bercy

L'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE) a organisé un colloque sur l'e-administration le 10 décembre au Centre de conférences Pierre Mendès France du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie.

Les principaux axes de réflexion concernaient l'évolution des services publics vers les "e-services publics" et sur l'impact des TIC sur l'administration et la vie publique de demain. Service-public.fr a participé à cette manifestation et a proposé des démonstrations du site dans l'enceinte de l'exposition où furent présentés des réalisations et projets innovants français et étrangers.

Lire la [description et le programme du Colloque](#).

Pour vous désabonner à la Gazette de service-public.fr, indiquez votre adresse électronique dans le [formulaire de désabonnement](#).