

## A LA UNE

**En ce début d'année, l'équipe de service-public.fr présente à tous ses partenaires ses meilleurs vœux pour l'année 2003.**

### **Bilan de l'année 2002**

Bonnes résolutions et bilan sur l'année écoulée accompagnent souvent les premiers jours de l'an nouveau. Et pour ne pas déroger à la tradition, nous vous proposons un rapide bilan de l'activité de service-public.fr en 2002.

En termes d'audience, le nombre de visites et de visiteurs a doublé en un an. Le nombre de pages vues au cours de l'année 2002 avoisine les 110 millions.

Environ 50 000 messages ont été traités au cours de l'année 2002, la progression est d'environ 40% par rapport à l'année 2001.

### **1- Evolution des rubriques :**

L'annuaire des sites recense 8 800 sites internet publics dont 842 sites nationaux, 4413 sites locaux et 3327 sites étrangers. Il y a eu 1579 sites internet créés en 2002. Les sites publics proposent désormais 195 téléservices contre 121 en janvier 2001.

L'annuaire des services de l'administration référence 9 826 services et 13 719 responsables de l'administration.

Le catalogue des formulaires en ligne propose 1 328 formulaires en ligne, soit plus de 84% des formulaires administratifs existants.

Le nombre des abonnés à la lettre d'actualités est de 44 850 et a augmenté de 18 317 abonnés au cours de l'année, la progression est de 69%.

### **2- Panorama des projets initiés en 2002**

- **Nouveau système de production des contenus éditoriaux du site : Application de Gestion et d'Organisation du Renseignement Administratif (Agora) :** la réalisation devrait débuter début février et s'échelonne sur 12 mois en 2 phases. La 1<sup>er</sup> phase sera finalisée au bout de 8 mois (application de production des contenus éditoriaux du guide des droits et démarches et de la rubrique Actualités, évolution de la diffusion), la 2<sup>e</sup> phase sera livrée 4 mois après (outils de suivi de production, workflow avancé,...).
- **Conception de la version 2 du site :** l'étude réalisée par la société Valoris a été finalisée. Les projets en cours liés à cette évolution sont : modélisation des données et conception d'un annuaire de ressources web, cartographie et structuration sémantique des informations pratiques, conception de la charte éditoriale, du manuel de rédaction et du guide d'indexation, indexation de toutes les ressources (internes et externes), mise en relation systématique d'une fiche d'information avec toutes les ressources pertinentes, nouveaux accès en diffusion : thématique (11 thèmes au lieu de 23), accès par situation (salariés, étrangers en France, Français à l'étranger,...), accès par événement (j'attends un enfant, je déménage, ...) aboutissant à des dossiers pratiques déclinant toutes les démarches relatives à cet événement, personnalisation...
- **Portail professionnel :** maquette réalisée, thématique et cibles concernées définies, liste des ressources établie.
- **Etude sur le développement des services interactifs de renseignement de l'utilisateur :** réalisée par la société Proposition, cette étude a été finalisée fin octobre. Elle préconise la mise en place d'un système d'aide et gestion des messages reçus sur service-public.fr prévoyant l'analyse des messages reçus, leur routage automatique ou manuel vers les services de réponse pertinents (conventions de partenariat), l'indexation des questions et des réponses, l'aide à la réponse, la capitalisation et la rétroaction sur les contenus du portail, la constitution d'une base de questions fréquentes offrant dans la réponse les liens fréquemment proposés vers les ressources internes ou externes. L'interopérabilité de ce système permettra une organisation en réseau.

## Sommaire

**Quoi de neuf sur service-public.fr ?**

**La lettre statistique de décembre**

**Les statistiques de la messagerie**

**Module complet de revalorisation des pensions alimentaires**

**Les évolutions à la loupe**

**Résultats du test utilisateurs**

**Coup d'œil sur le co-marquage**

**Docs en stock**

**L'hyper-république : bâtir l'administration en réseau autour du citoyen**

**Agenda**

**Journée démocratique à Vandoeuvre**

**Rencontres du Réseau Cyber Nord-Pas de Calais**

**Ville de Tunis**

### La lettre statistique de décembre 2002

Les chiffres de décembre enregistrent un net recul par rapport au mois précédent : - 19% sur le volume des pages vues, des visites et des visiteurs. Cette baisse est conjoncturelle, elle est liée à la période des vacances de fin d'année. En revanche, l'évolution de l'audience par rapport à l'année précédente est tout à fait satisfaisante : + 138 % du nombre de visites et + 174 % du nombre de visiteurs.

Parmi les sites qui génèrent de l'audience sur service-public.fr, Légifrance est largement en tête, il représente près de 40% des liens depuis un autre site.

Consultez les [lettres statistiques de novembre et de décembre](#).

### Les statistiques de la messagerie en 2002

Environ 50 000 messages ont été traités au cours de l'année 2002, la progression est d'environ 40% par rapport à l'année 2001.

On constate toutefois que la croissance des courriels est nettement plus faible en proportion que celle des consultations. Plus de 5 courriels pour 1 000 visites en janvier 2002 contre 3 courriels en décembre 2002.

86 % des messages traités concernent les renseignements administratifs et émanent dans 87% des cas de particuliers. Les questions relatives au travail, logement, famille arrivent largement en tête.

Les indicateurs de qualité sont très bons : 80% des messages sont traités en moins de 2 jours et plus de 90% des messages en moins de 3 jours. Le temps de traitement des messages est sensiblement à la baisse : 46% des messages sont traités en moins de 5 minutes contre 33% un an auparavant.

### Achèvement du module de calcul de la revalorisation des pensions alimentaires

Le [module de calcul](#) permettant de revaloriser le plus simplement du monde sa pension alimentaire est désormais complet.

Ce module permet de revaloriser une pension alimentaire à partir des indices mensuels des prix à la consommation calculés par l'Insee dans les trois cas suivants :

- Revalorisation annuelle d'une pension alimentaire (Cas A)
- Première revalorisation d'une pension alimentaire fixée par un jugement établi depuis le 1er janvier 1999 (Cas B)
- Première revalorisation d'une pension alimentaire fixée par un jugement établi entre le 1er mars 1971 et le 31 décembre 1998 (Cas C).

Cette « calculatrice » est accessible à partir du sous-thème « divorce, séparation » des rubriques « Famille » et « Justice ». Elle est également référencée sous la rubrique « Téléservices publics », sous-rubrique « Famille ». Elle est également accessible à partir du site de l'Insee.

Outil innovant et performant, ce module de calcul répond particulièrement bien aux besoins des usagers mais aussi à celui des relais d'information et de conseil auprès des usagers.

Les Centres d'information des droits des femmes et des familles sont particulièrement sollicités pour des problèmes liés à la revalorisation de pensions alimentaires. Certains d'entre eux ont d'ailleurs participé aux tests. Après enquête auprès de certains conseillers juridiques habilités à répondre à ces questions, un certain nombre d'entre eux l'utilise et en apprécie la simplicité mais l'utilise encore plutôt pour corroborer et vérifier un calcul fait manuellement.

La faible proportion des accès à l'internet dans les lieux d'accueil des CIDF n'autorise pas encore une large utilisation de cette « calculatrice » et un grand nombre de conseillers continuent à faire les calculs manuellement.

Les problèmes liés au calcul de la revalorisation des pensions alimentaires proviennent pour une large part d'un manque de précision dans les jugements de divorce (indice Insee de référence servant à la revalorisation, date exacte de revalorisation).

### Démarche qualité : résultats de l'étude de satisfaction des usagers de service-public.fr

La société Opinion Way a été chargée d'effectuer un test utilisateurs de service-public.fr destiné à évaluer l'évolution des profils de ses visiteurs, leur satisfaction et son évolution depuis la précédente étude (avril 2001) ainsi que la perception du moteur de recherche, de l'annuaire des services de l'administration, de la rubrique « Actualités » et de la lettre d'actualités.

Une étude qualitative permettant de dégager les perceptions spontanées et les axes d'optimisation du site a été effectuée en octobre. Cette étude a été menée auprès de 10 visiteurs réguliers du portail interviewés en groupe et auprès de 8 profils « experts », relais d'information auprès des usagers, interrogés en entretiens individuels.

L'étude quantitative a été réalisée sur un échantillon de 2000 personnes. 4 pops up ont été mis en place du 5 au 25 novembre 2002 :

- sur la page d'accueil, afin d'analyser les profils et de disposer de résultats comparables avec l'étude précédente,
- sur la rubrique « Annuaire des services de l'administration »,
- sur la page de résultats du « Moteur de recherche »,
- sur la rubrique « Actualités ».

Par ailleurs, la phase de l'étude portant sur la « Lettre d'actualité » a été réalisée sur un échantillon de 300 personnes recrutées par e-mailing à partir de la liste des 42 000 abonnés à la lettre.

### En voici les grandes lignes des résultats et les principaux enseignements :

- Les profils des visiteurs de service-public.fr sont relativement stables depuis la dernière évaluation d'avril 2001 (en termes d'âge, de niveau d'études, de CSP) et se distinguent sensiblement de la moyenne des internautes français : plus âgés (9 % de moins de 24 ans, contre 30 %), appartiennent à des catégories socioprofessionnelles plus élevées (CSP A : 43% contre 33%) ou plus basses (CSP C : 32% contre 25%), résident pour 44% d'entre eux dans des villes de 2 000 à 100 000 habitants (contre 25%) et sont très peu représentés dans les villes de plus de 100 000 habitants hors région parisienne (18% pour 31%),
- L'usage mixte (privé et professionnel) prédomine (46 %) et a progressé de 18 points depuis avril 2001.
- Le site connaît une fréquence de connexion élevée : 31 % des visiteurs se connectent 2 à 3 fois par semaine. Cette fréquence a augmenté de 8% par rapport à 2001. Le site est largement utilisé pour conseiller un tiers à titre professionnel (30%) et à titre privé et professionnel (7%).
- En terme de perception et d'image, le portail suscite globalement un taux de satisfaction élevé (96 % de satisfaits, dont 30 % de très satisfaits) et progresse par rapport à 2001 (+ 5 points de très satisfaits).

D'autre part, il ressort de l'étude qualitative que la vocation de portail est très clairement perçue, tant pour les visiteurs réguliers que pour les Relais. Pour les personnes relais, le label de site officiel est capital, cela signifie que service-public.fr offre des informations fiables et réutilisables.

L'image positive du site rejaillit sur l'image de l'administration. Le souci de simplification et de transparence poursuivi par l'administration se manifeste pleinement sur le portail de l'administration.

La fonction informative du site est prépondérante, le site se présente comme une vaste banque de données où l'usager vient puiser aisément des informations juridiques, administratives, réglementaires, etc.

### Les recommandations générales

- Privilégier les contenus : exhaustivité, précision, mise à jour clairement affichée, mise à disposition de dossiers rassemblant toute l'information disponible sur un sujet donné, renforcer la dimension de portail.
- Personnaliser l'accès à l'information : personnalisation géographique, par situation et par historique de consultation.
- Renforcer l'interactivité du site.
- Communiquer sur l'existence du site, ses contenus, sa mission de facilitation de l'accès à l'information administrative.

Consultez la [synthèse des résultats](#) de l'étude utilisateurs 2002.

## Coup d'œil sur le co-marquage

Pour comprendre ce qu'est le co-marquage avec service-public.fr, pour savoir quelle est la technologie utilisée, en quoi un site local co-marqué apporte une véritable plus-value à l'utilisateur, consultez le nouveau [document d'information](#) en 9 questions-réponses.

Mi-janvier, 42 collectivités locales ont adhéré au co-marquage : 12 collectivités ont signé une convention avec la Documentation française et 30 collectivités ont signé une convention avec la Caisse des dépôts et consignations pour intégrer service-public local sur leur site dont 9 l'ont déjà intégré sur leur site.

Consultez la [liste des adhérents au co-marquage](#) sur le forum.

Vous pouvez consulter la [liste des sites co-marqués](#) sur le site dédié au co-marquage

### L'hyper-République : bâtir l'administration en réseau autour du citoyen

Ce rapport remis par Pierre de la Coste le 10 janvier 2003 à Henri Plagnol, Secrétaire d'Etat à la réforme de l'Etat propose une stratégie permettant d'accélérer la mise en place de l'e-administration et de surmonter les freins à cette évolution.

Pour Pierre de La Coste, les obstacles ne sont pas d'ordre technique ou juridique mais essentiellement d'ordre sociologique ou culturel. Les modes d'organisation en « silos », la structure hiérarchique, le poids et la lenteur des procédures, les conditions de passation de marchés publics, l'absence de standardisation, de cohérence et de rationalisation des projets ou d'interopérabilité sont les véritables entraves au développement des téléservices administratifs.

L'e-administration n'est pas synonyme d'administration sur internet et doit s'affranchir de toute technologie ou support particuliers. Ce qui est capital c'est que le l'utilisateur puisse communiquer ses informations sur un ordinateur connecté à un réseau administratif, quel que soit le terminal utilisé. La logique d'administration en réseau suppose que l'information publique ou personnelle puisse circuler d'un système à l'autre.

La finalité de l'e-administration est bien d'améliorer et de simplifier la vie des citoyens. Et la simplification de la vie de l'utilisateur par les technologies de l'information suppose un décloisonnement en profondeur de l'administration.

Pierre de la Coste propose ensuite un plan d'action sur cinq ans comportant 18 propositions et notamment :

- expérimentation auprès des particuliers des 100 premiers « Espaces administratifs personnels », de type "mon.service-public.fr". Ces « pionniers » participeront à leur définition en termes de contenu, d'organisation et d'ergonomie;
- mise en place de forums sur les grands débats de société et publication de tous les budgets publics sur le web ;
- simplification et réduction du nombre de formulaires ;
- mise en place d'une charte qualité et mesure de la satisfaction des usagers ;
- respect obligatoire des règles d'accessibilité des personnes handicapées à l'internet public ;
- équipement des lieux publics en bornes interactives ;
- harmonisation de la politique de certification par une autorité unique ;
- officialisation de l'internet public. "Toute information publiée sur le web aurait valeur officielle et serait opposable à l'administration" et « utilisation d'Internet à l'occasion de toute enquête d'utilité publique d'importance significative",
- incitations financières à l'utilisation des téléservices,
- amélioration de la communication sur les projets du secteur public.

Une "Agence du développement de l'administration électronique", directement rattachée au Premier ministre doit être créée très prochainement. Elle aura pour but de favoriser la standardisation et l'interopérabilité, de coordonner, de mutualiser les initiatives des services publics en matière d'administration électronique (téléprocédures, notamment). Elle aura la capacité à donner des directives de développement, de fixer des délais et d'influer sur 10% des budgets informatiques.

Les citoyens sont invités à réagir sur les conclusions du rapport public *"Hyper-république : Bâtir l'administration en réseau autour du citoyen"* sur le Forum « **e-administration** ». Pierre de La Coste envisage de modifier son rapport en fonction de la pertinence des contributions déposées.

#### Liens utiles :

#### Rapport " L'Hyper-République : bâtir l'administration en réseau autour du citoyen"

Sur le site "Internet.gouv.fr"

<http://www.internet.gouv.fr/francais/textesref/rapdelacoste/sommaire.htm>

#### Bibliothèque des rapports publics

Sur le site de la Documentation française

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp/notices/034000010.shtml>

## Vie-publique et service-public y étaient

### « Les rencontres démocr@tics »

**Mardi 28 janvier, l'Institut de l'Information Scientifique et Technique (INIST), à Vandœuvre**

Organisées par la ville de Vandœuvre sous le parrainage du Ministère de l'Intérieur et du Secrétariat à la Réforme de l'Etat, ces rencontres européennes sont dédiées à la e-démocratie.

Deux ateliers ont été proposés aux participants :

- le matin, l'atelier « Internet : sites et portails au service de tous » a fait le sur les démarches entamées au plan de la réforme de l'Etat et des TIC.
- l'après-midi, l'atelier « vote électronique : témoignages européens » a fait l'état des lieux des expériences de vote électronique dans divers pays européens.

Olivier Garry, chef de produit, a présenté le site vie publique.fr et Nicolas Conso a présenté la plate-forme service-public local développée par la Caisse des dépôts et consignations.

Consultez le [site dédié](http://www.lesdemocratics.net) spécialement à cette manifestation : <http://www.lesdemocratics.net>.

### Rencontres du Réseau Cyber Nord-Pas de Calais

**21 janvier 2003, à Saultain**

Le réseau Cyber Nord - Pas de Calais compte désormais 175 cyber-centres. La e-Direction du Conseil régional a convié, élus, responsables et animateurs de cyber-centres, de Centres Sociaux ou de Point Cyb, à participer à la rencontre du réseau Cyber Nord - Pas de Calais le 21 janvier 2003.

La matinée a été consacrée à la restitution des résultats de l'évaluation réalisée sur la politique du Conseil régional en matière de cyber-centres. L'après-midi a été consacrée à l'administration en ligne (e-administration) et aux téléprocédures comme nouveaux services potentiels des cyber-centres.

Service-public.fr et le co-marquage ont été présentés au cours de la table ronde sur l'e-administration.

### Ville de Tunis

**16 et 17 décembre 2002**

Bénédicte Roullier, chef de produit, a présenté service-public.fr aux fonctionnaires tunisiens chargés des relations avec les citoyens.

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