

Le développement des sites internet des services de l'État

Évaluation au printemps 2000

avant propos

Qu'il s'agisse d'un forum permettant aux enfants en classe de mer de communiquer par Internet avec leurs parents sur le site du rectorat de Strasbourg, du suivi en direct du traitement des dossiers de permis de construire sur celui de la Direction départementale de l'équipement du Calvados, de l'information sur l'ensemble des événements culturels sur le portail du ministère de la Culture, ou encore de la réservation de lots de bois sur le site de l'Office national des forêts... l'internet public est aujourd'hui une réalité avec 600 sites des services de l'État. Ces sites qui cumulent mensuellement plus de 5 millions de visites, ont été placés par Andersen Consulting (en 2000) et l'université d'été de Maastricht-Amsterdam (en 1999) au premier rang européen pour l'étendue et la qualité de leurs informations.

Dans le cadre du programme d'action gouvernemental pour l'entrée de la France dans la société de l'information (PAGSI), le développement harmonieux de l'Internet public se fonde avant tout sur une large initiative donnée aux services, qu'il s'agisse de la définition des objectifs des sites, des choix éditoriaux ou ergonomiques ou de la nature des informations mises en ligne. Quelques règles communes donnent une cohérence à cet ensemble : nommage des sites en "gouv.fr", utilisation systématique de l'identifiant visuel gouvernemental et articulation de l'information entre les niveaux interministériel, national et local.

Avec maintenant plusieurs centaines de sites, et autant d'équipes de gestion, il est essentiel que soient régulièrement disponibles des informations sur la situation générale de l'internet public, les meilleures pratiques et les sites les plus remarquables. C'est pourquoi la délégation interministérielle à la réforme de l'État (DIRE) procède à une évaluation

annuelle de l'internet public.

Ce dossier présente la première de ces évaluations ; il a été rédigé par la société Proposition, sous la conduite d'un comité de pilotage présidé par la DIRE. Il met en évidence à la fois le développement, la diversité et la richesse de l'internet public, mais aussi les lacunes et les imperfections qu'il conviendra de réduire ou d'éliminer pour répondre à l'ambition que j'entends donner à l'administration électronique.

Car au-delà du bilan, le second objectif de cette évaluation est, naturellement, de contribuer à l'amélioration des sites publics. A cette fin, diverses pistes de progrès sont proposées et, pour les illustrer, une trentaine de sites conçus au service du public sont commentés ; un guide d'auto-évaluation a également été préparé, à l'intention des différents webmestres et responsables de sites.

Je souhaite que ce dossier contribue ainsi à l'enrichissement de l'internet public, grâce aux innovations mises en ligne par les sites les plus avancés, et dans l'objectif de mieux prendre en compte les attentes des usagers et de multiplier les informations et services mis à leur disposition.

Michel SAPIN,

Ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat.

SOMMAIRE

Synthèse *

[Evaluer les sites publics français : démarche et méthodologie *](#)

[Une vision d'ensemble des sites publics français *](#)

[Évaluer les sites internet publics français : comment ? *](#)

[défauts de jeunesse *](#)

[Principales recommandations *](#)

Une évaluation des sites publics français *

[1. Evaluer les sites publics : pourquoi et comment \(démarche et méthodologie\) *](#)

[2. Une vision d'ensemble des sites internet publics français *](#)

[3. Analyse de quelques aspects significatifs *](#)

[4. L'appréciation des forces et faiblesses des sites publics *](#)

[5. Recommandations : les pistes de progrès de l'internet public *](#)

Bonnes pratiques de l'Internet public *

[10 démarches exemplaires *](#)

[20 " Bonnes pratiques " observées parmi les sites internet publics français *](#)

Questionnaire d'auto-évaluation *

Annexes 73

Annexe 1 : Liste des sites étudiés 73

Annexe 2 : Grille d'évaluation des sites *

Annexe 3 : Audience des sites publics *

annexe 4 : Messages reçus sur les sites publics *

annexe 5 : Recommandations pour l'adaptation des sites aux personnes handicapées visuelles *

Ce rapport est disponible à la DIRE, secrétariat de la mission " Utilisation des TIC par l 'administration " : tél. 01 42 75 75 39, mél. utic@dire-utic.pm.gouv.fr . Il est possible de

le télécharger à l'adresse suivante :

<http://www.fonction-publique.gouv.fr/lareform/ntic/evaluation.htm>

Synthèse

Le déploiement du programme d'action gouvernemental pour l'entrée de la France dans la société de l'information (PAGSI) a stimulé un important développement des sites internet des services de l'Etat. Le nombre de ces sites est en constante progression, ainsi que leur fréquentation, et plusieurs d'entre eux ont déjà connu une ou plusieurs refontes. Il est plus que jamais nécessaire de disposer d'outils de pilotage et d'évaluation de l'ensemble des démarches internet publiques.

Dans ce contexte, l'objectif de cette évaluation est double :

- afficher un point d'avancement de l'internet des services de l'État, au printemps 2000 ;
- contribuer à l'amélioration de cet internet public, à travers la mise en évidence et la valorisation des démarches les plus intéressantes.

Pour cette raison, ce dossier comporte, outre l'évaluation elle-même, des fiches descriptives de 10 sites exemplaires et de 20 sites publics présentant un intérêt particulier pour les webmasters des sites publics, ainsi qu'un guide d'auto-évaluation d'un site internet.

Evaluer les sites publics français : démarche et méthodologie

Le principe d'une évaluation annuelle des sites internet de l'État est énoncé par la circulaire du Premier ministre du 7 octobre 1999, qui en confie la responsabilité à la délégation interministérielle à la réforme de l'État (DIRE). Ce dossier est la première de ces évaluations ; elle a été réalisée par les experts indépendants de la société " Proposition ", entre mars et mai 2000.

Une évaluation d'ensemble n'est pas une étude comparative : il serait vain de distribuer les bons et les mauvais points, et de comparer des sites dotés de moyens humains, financiers et techniques très différents les uns des autres, et d'une ancienneté relative très diverse depuis 1996.

L'évaluation doit conduire à valoriser les meilleures réalisations et à améliorer les imperfections observées. Beaucoup de " bonnes pratiques " sont le fruit d'initiatives isolées, beaucoup de responsables de sites affrontent des questions identiques : cet état des lieux peut également permettre d'améliorer le travail en réseau et la mutualisation des efforts.

L'objectif prioritaire de l'administration, dans l'effort qu'elle déploie, est d'offrir un meilleur service à l'utilisateur et une meilleure information au citoyen. L'évaluation aborde donc à la fois chaque site et l'ensemble que constituent les divers sites internet publics, en s'affranchissant des découpages administratifs et en considérant le point de vue de l'utilisateur face à cet ensemble.

La question principale qui sous-tend chaque évaluation de site est : " l'utilisateur va-t-il trouver sur ce site l'information, le service, l'orientation qu'il cherche ? ". Un site peut être une vitrine impeccable de son administration, ou une réalisation technique satisfaisante, et pourtant s'avérer très insatisfaisant pour l'utilisateur.

L'évaluation s'est appuyée sur un canevas d'une centaine de critères, évaluant notamment le positionnement (thématique, portail, ...), les publics visés (citoyens, professionnels, ...), l'organisation générale du site, des indicateurs de fréquentation, la navigation et l'ergonomie, l'interactivité et l'existence de messageries, la conception des accès, la conception des contenus, les services, les caractéristiques technologiques, et les évolutions en cours et futures.

Une vision d'ensemble des sites publics français

142 sites ont été étudiés : les 48 sites de ministères et administrations centrales, les 37 sites de préfectures, 19 services déconcentrés, un choix de 7 académies, de 4 ambassades et consulats, 5 juridictions, et 22 établissements publics et organismes sociaux.

La majorité des sites restent "*institutionnels*", au sens où leur principale fonction est la présentation de l'administration qui les a créés. Très peu d'entre eux (10 %) sont des portails, assumant une mission d'information de premier niveau et d'orientation de l'utilisateur.

Peu de sites sont thématiques (20 %). Les sites transactionnels sont rares (Journaux officiels, Sytadin, Impôts, Éducation, Opéra de Paris, etc.).

Moins de 20 % des sites analysés s'adressent à une cible clairement identifiée : jeunes, enseignants, touristes, porteurs de projets... Les autres s'adressent à tout le monde en apparence – et dans les pires des cas, à personne.

Au-delà de ce constat général, les principales tendances observées sont les suivantes :

- ***Une amélioration de la qualité*** puisque l'année 1999 a été, pour de nombreux sites de première génération, l'occasion d'intégrer des fonctionnalités nouvelles, de développer leur offre éditoriale et, souvent, d'effectuer une première refonte.
- ***Une progression régulière du nombre de sites***, notamment dans les services déconcentrés et autour de thématiques.
- ***Une forte hausse de la fréquentation des sites internet des services de l'État***, avec une progression de 6 millions de visites en 1998 à 27 millions en 1999.
- ***En moyenne, 6 500 pages par site***. Ce chiffre élevé constitue à la fois un succès (de nombreuses informations sont en ligne) et un écueil (par la difficulté de mise à jour).
- ***Les équipes de gestion des sites sont restreintes***. Un site est géré en moyenne par 2 à 3 personnes.
- ***Une ergonomie générale de navigation satisfaisante***, mais avec des sites qui reproduisent souvent l'organisation du service.
- ***Une grande richesse d'informations, mais encore trop peu de services apportés aux usagers***, comme les formulaires, les téléprocédures, les suivis de dossiers, divers services interactifs, des messageries, des consultations publiques.

Évaluer les sites internet publics français : comment ?

Une évaluation d'ensemble n'est pas une étude comparative : il serait vain de distribuer les bons et les mauvais points, et de comparer des sites dotés de moyens humains, financiers et techniques très différents les uns des autres, et d'une ancienneté relative très

diverse depuis 1996.

L'évaluation doit conduire à valoriser les meilleures réalisations et à améliorer les imperfections observées. Beaucoup de "*bonnes pratiques*" sont le fruit d'initiatives isolées, beaucoup de responsables de sites affrontent des questions identiques :

cet état des lieux peut également permettre d'améliorer le travail en réseau et la mutualisation des efforts.

L'objectif prioritaire de l'administration, dans l'effort qu'elle déploie, est d'offrir un meilleur service à l'utilisateur et une meilleure information au citoyen. L'évaluation aborde donc à la fois chaque site et l'ensemble que constituent les divers sites internet publics, en s'affranchissant des découpages administratifs et en considérant le point de vue de l'utilisateur face à cet ensemble.

La question principale qui sous-tend chaque évaluation de site est : ***"l'utilisateur va-t-il trouver sur ce site l'information, le service, l'orientation qu'il cherche ?"***. Un site peut être une vitrine impeccable de son administration, ou une réalisation technique satisfaisante, et pourtant s'avérer très insatisfaisant pour l'utilisateur.

Défauts de jeunesse

Une qualité moyenne élevée, de bonnes surprises...

Bon nombre des caractéristiques des sites publics français sont réellement originales, et c'est pourquoi les sites publics français ont été bien notés dans le cadre de deux comparaisons internationales récentes. Les sites publics n'ont pas non plus, pour l'instant, à souffrir de la comparaison avec la plupart des sites d'information et de service français.

Les sites publics présentent, par ailleurs, un avantage qualitatif décisif : la crédibilité des données publiées. L'accès direct aux sources officielles n'est pas seulement une exigence de transparence démocratique : c'est aussi une demande de repères dans un océan d'informations de moins en moins certaines. Cette crédibilité est renforcée par l'appellation ***"gouv.fr"***, marque du caractère officiel des sites, ou par la notoriété des organismes.

...mais aussi quelques maladies infantiles

Différentes difficultés ont été identifiées au cours de notre évaluation, parfois mineures (mais elles suffisent à laisser une mauvaise impression d'un site qui recèle, par ailleurs, de nombreuses qualités), parfois avec des conséquences plus fâcheuses et nécessitant des solutions urgentes.

- ***L'absence d'orientation "utilisateur"*** constitue un défaut habituel des sites de première génération et, là où elle a été constatée, une refonte est souvent en cours. Cette évolution conduit parfois les administrations à développer, à côté de leur site principal, des sites mieux ciblés et plus proches des attentes des usagers.
- ***Un mauvais découpage de l'information entre des sites différents,*** ce qui conduit l'internaute à naviguer entre plusieurs sites.
- ***Des informations essentielles manquantes,*** comme une description du contenu du site ou les horaires d'ouverture d'un service. Ponctuellement, des carences plus graves ont été observées, notamment en situation de crise.
- ***Des défaillances techniques,*** en particulier au niveau des moteurs de recherche.
- ***Une absence d'évolution*** des sites voire, ponctuellement, leur abandon.
- ***Quelques sites "narcissiques"***.

Principales recommandations

Mettre l'accent sur l'orientation de l'utilisateur et sur les services. Cette orientation porte généralement en germe les succès ou les dysfonctionnements d'un site internet. Au-delà de l'offre d'informations, il est nécessaire d'encourager fortement le développement des services à l'utilisateur, qui seront souvent la meilleure réponse aux attentes des administrés, et la principale valeur ajoutée des sites.

Une mobilisation forte des responsables administratifs est nécessaire. L'implication des responsables hiérarchiques reste

insuffisante. La perception des enjeux est encore incertaine et de nombreux agents de l'administration sous-estiment les mutations en cours, au-delà du déploiement des équipements et des sites.

Valoriser les bonnes pratiques. Il s'agit de faire connaître et capitaliser les démarches réussies et de les mettre à disposition des sites existants et des sites en création. Cette mise en commun doit s'accompagner de la mise au point et l'amélioration permanente d'outils méthodologiques et techniques.

Construire une démarche qualité permanente. Le modèle de la démarche qualité, telle que l'industrie et les services la pratiquent, peut être appliqué aux sites internet des services de l'État.

Construire un pilotage permanent. Un pilotage permanent est nécessaire pour mener avec succès l'ensemble de ces démarches et projets. Il correspond à la demande de nombreux responsables de sites et d'animateurs interministériels du PAGSI.

Renforcer le niveau local. Pour l'utilisateur, l'échelon local est souvent le plus pertinent : là où un ministère ne peut fournir que des réponses génériques, les services départementaux sauront apporter des réponses adaptées. Les démarches nationales de constitution de sites internet types de services déconcentrés sont actuellement déployées par plusieurs ministères.

Réussir l'ouverture internationale. Alors que l'internet est mondial, l'internet administratif français est francophone et prioritairement destiné au public hexagonal. Une ouverture internationale accrue est indispensable.

Renforcer les compétences. Actuellement le nombre d'agents actifs et expérimentés au sein de l'internet public est très faible par rapport aux ambitions du déploiement en cours, et la généralisation de l'administration en ligne imposera un effort considérable, visant à la fois à augmenter cet effectif et à faire partager la démarche internet à un nombre accru d'agents.

Favoriser le travail en réseau et mutualiser les ressources. Il s'agit d'organiser une meilleure coordination des agents de l'État en charge des différents aspects des sites, la mise en commun de certaines ressources et la préparation d'informations à caractère interministériel.

Une évaluation des sites publics français

Le déploiement du programme d'action gouvernemental pour l'entrée de la France dans la société de l'information (PAGSI) a stimulé un important développement des sites internet des services de l'État. Le nombre de ces sites est en constante progression, et plusieurs d'entre eux ont déjà connu une ou plusieurs refontes. La prise en compte, au côté des approches institutionnelles, des attentes des usagers et d'une véritable dimension de service, est manifeste, même si elle se déroule de façon très progressive. La variété des approches s'enrichit, avec notamment le développement de différents projets de portails. Compte tenu de ces évolutions, une démarche d'évaluation globale et régulière, centrée sur ces préoccupations, est apparue utile et nécessaire.

C'est dans ce contexte que la Délégation interministérielle à la réforme de l'État a été chargée, par la circulaire du 7 octobre 1999, d'établir un rapport annuel de synthèse sur le développement des sites internet publics en 1999. Son travail porte particulièrement sur les sites des ministères, des services déconcentrés et une dizaine de sites d'établissements publics nationaux. Dans le cadre de cette démarche, la DIRE a confié à la société " Proposition " une étude d'évaluation de cet ensemble de sites, selon les points de vue de l'amélioration du service à l'utilisateur et de la modernisation interne de l'administration. Cette étude, portant sur 145 sites internet publics, s'est déroulée de la fin mars à la fin mai 2000.

La société Proposition a travaillé en coordination avec le Comité de pilotage du projet, mis en place au début de l'étude. Ce comité a rassemblé, sous la conduite de la DIRE, des représentants du Secrétariat général du gouvernement, de la Documentation française (opérateur du futur Portail de l'administration française sur internet), du Service d'information du gouvernement (SIG), de la Commission pour la simplification administrative (COSA), de la Mission interministérielle de soutien technique pour le développement des Technologies de l'information et de la communication dans l'administration (MTIC).

1. Evaluer les sites publics : pourquoi et comment (démarche et méthodologie)

1.1 Objectifs : évaluer pour connaître, pour valoriser les bonnes pratiques et pour améliorer

Evaluer pour connaître : la nécessité d'une vision globale

L'Internet public, s'il a pris son essor grâce à l'impulsion gouvernementale du PAGSI, s'est construit depuis son origine grâce à la volonté, à l'opiniâtreté et au rôle pionnier de quelques centaines de personnes, qui ont fait progresser, au sein de leurs services, la conscience des mutations qui s'annonçaient. Au rôle des précurseurs, s'est ajoutée parfois l'opportunité d'une échéance publique stimulante ; la volonté des responsables a, par endroits, rencontré la conjonction de savoir-faire techniques et éditoriaux ; des moyens informatiques conséquents ont été déployés pour permettre l'accès à des gisements d'informations jusque là réservés aux spécialistes ; des projets ambitieux ont su intégrer d'emblée la dimension internet. Ainsi le paysage de l'internet public est-il fortement contrasté, lié aux réalités humaines, à l'histoire récente des services et de leurs priorités, aux nombreux métiers de l'administration, aux étapes successives de la maturation culturelle de ses acteurs. A côté des sites les plus aboutis, d'autres ne sont encore que des actes de présence, les premières tentatives de démarches itératives.

Ces contrastes sont surprenants pour qui a gardé l'idée d'une administration centralisatrice. Ils révèlent, en réalité, la forte responsabilisation des services et l'autonomie de décision de leurs responsables. Si elle peut apparaître source de désordres ou de carences, cette diversité semble avant tout fertile : en faisant confiance à l'initiative, l'Etat rend possible son propre fonctionnement en réseau, et adopte une démarche itérative et pragmatique qui n'est pas dans ses habitudes, mais dont les praticiens de l'internet mesurent l'adéquation aux objectifs.

Un état des lieux régulier est, dès lors, d'autant plus nécessaire que les initiatives sont appelées à se multiplier, les idées de services ou de contenus à s'enrichir, les acteurs à devenir plus nombreux : l'internet dépasse aujourd'hui le premier cercle des pionniers, pour entrer dans l'ère de sa banalisation.

Une évaluation d'ensemble n'est pas une étude comparative : il serait vain de distribuer les bons et les mauvais points, et de comparer des sites dotés de moyens humains, financiers et techniques très différents les uns des autres, et d'une ancienneté relative très diverse depuis 1996. Mais une vision d'ensemble permet d'identifier les avancées et les carences, de repérer les réussites les plus modestes ou les dysfonctionnements les plus fréquents, et de disposer de la visibilité et du cadrage nécessaires pour le pilotage d'ensemble de l'internet public au sein du PAGSI.

Valoriser les pratiques les plus convaincantes : une mise en lumière utile

L'évaluation est effectuée dans le double objectif de valoriser les meilleures réalisations et d'améliorer les imperfections observées. Il s'agit donc de doter les acteurs de l'internet public d'un outil d'évaluation et d'amélioration, construit sur une mesure initiale, et comportant un ensemble de critères d'analyse et d'exemples probants qui peuvent servir de guides dans la conception ou l'amélioration future des sites.

Ce recensement vise à améliorer le travail en réseau de l'internet public : beaucoup de " bonnes pratiques " sont le fruit d'initiatives isolées, beaucoup de responsables de sites affrontent des questions identiques. Il permet également de mesurer la diffusion et l'efficacité des directives générales de l'internet public, comme les règles de nommage, la charte graphique, les liens vers les portails nationaux. En permettant aux responsables des services de l'Etat et des sites publics de mieux connaître les démarches les plus innovantes, les plus efficaces et les plus convaincantes, la DIRE souhaite les inciter à suivre les exemples cités, mais aussi à mettre en œuvre le travail en réseau et la mutualisation d'expériences qui permettront à chacun de progresser plus vite et mieux.

Au-delà des enjeux internes d'une meilleure mise en œuvre de la démarche internet de l'Etat, l'objectif que se fixe l'administration dans l'effort qu'elle déploie est avant tout d'offrir un meilleur service à l'utilisateur et une meilleure information au citoyen. Il s'agit donc d'aborder l'ensemble que constituent les sites publics en s'affranchissant des découpages administratifs et en considérant le point de vue de l'utilisateur face à cet ensemble. Cette approche est cohérente avec celle qui a été retenue pour la création du prochain " Portail de l'administration française " et certaines problématiques sont communes à ces deux démarches : la cohésion et l'interopérabilité des sites publics, l'importance du niveau local, la nécessité de développer les services, la nécessité d'accès adaptés à des niveaux d'interrogation plus ou

moins experts,....

Améliorer l'internet public

La question principale qui sous-tend chaque évaluation de site est : " l'utilisateur va-t-il trouver sur ce site l'information, le service, l'orientation qu'il cherche ? ". Un site peut être une vitrine impeccable de son administration ou une réalisation technique satisfaisante, et pourtant s'avérer très imparfait du point de vue de l'utilisateur. Les améliorations souhaitées et mises en avant dans cette évaluation se situent dans la perspective de ce que doit être l'internet public : un outil nouveau de la relation des citoyens et des usagers à l'Etat, un lieu d'exercice du "service public", dans la recherche d'une relation à la fois personnalisée et de proximité.

De nombreux sites internet, publics ou privés, s'inscrivent dans une logique de l'offre : la mise à disposition de ressources existantes et disponibles, est souvent une première étape, insuffisante mais nécessaire. Il faut alors attendre la deuxième ou la troisième version d'un site pour voir apparaître une articulation et un mode d'échange qui tiennent compte des attentes des publics, dans la diversité de leurs besoins et de leur maîtrise des outils.

Naturellement, de nombreuses améliorations nécessaires sont déjà en cours et il est important de se rappeler que la présente étude ne prend en compte qu'une photographie à un moment donné (entre fin mars et début mai 2000); plusieurs ministères ont, par exemple, engagé au début 2000 une refonte de leurs sites; plusieurs mettent l'accent sur le déploiement de la démarche internet des services déconcentrés.

Il arrive également que l'enrichissement ne concerne pas un site particulier, mais la nécessité d'une démarche construite sur un sujet transversal. Tel est le cas, par exemple, de la mise en place de l'accès à l'ensemble des formulaires administratifs, ou de la coordination de la gestion de crises comme la marée noire ou les intempéries de la fin 1999.

1.2 Une première mesure, destinée à être reproduite et prolongée

Cette démarche d'évaluation, ponctuelle, a également pour enjeu la réalisation d'une première mesure, appelée à être réévaluée annuellement, et de l'outil de celle-ci, même si il est appelé à évoluer. L'identification d'indicateurs pertinents doit donc prendre en compte les évolutions prévisibles de l'internet. La grille d'évaluation doit également être utilisable par les responsables de sites, sans pour autant devenir excessivement normative.

Si la mesure prévue est annuelle, l'outil de pilotage doit être permanent. Les observations effectuées, consolidées avec les indications fournies par les responsables de sites, sont donc destinées à être enrichies régulièrement par de nouvelles observations des mêmes sites, et l'évaluation de nouveaux sites.

L'évaluation que nous avons effectuée est généraliste. De façon complémentaire, des approches plus spécialisées seront nécessaires : les caractéristiques technologiques, l'organisation mise en place pour faire évoluer les sites, l'hébergement, la gestion documentaire, les aspects juridiques, la sécurité et la promotion de sites sont parmi les sujets qui nécessitent un approfondissement, tant pour ce qui est de la connaissance de l'existant que pour la construction et la mise à jour de recommandations et d'améliorations, voire la correction de dysfonctionnements manifestes.

Cette évaluation est une photographie ponctuelle d'un ensemble complexe et en mouvement. Il pourra de même être judicieux d'envisager ultérieurement un traitement différencié selon les types de sites étudiés ou selon les modalités d'approche de l'utilisateur : géographique (les sites publics d'un département, par exemple), thématique (les sites relatifs à la famille), professionnelle (les sites utiles pour les commerçants),...

1.3 Présentation du canevas : critères et indicateurs de qualité

L'analyse des sites comporte plus de 120 critères, ouverts ou fermés (oui-non, ou classés de 1 à 4 étoiles), répartis dans les rubriques suivantes :

- Identification du service (ministère, préfecture, ...)
- Positionnement (thématique, portail, ...)

- Publics visés (citoyens, professionnels, ...)
- Organisation générale du site
- Navigation et ergonomie
- Conception des accès (moteur de recherche, thématiques, ...)
- Conception des contenus (clarté, fraîcheur, traduction, ...)
- Services (messagerie, formulaires, suivi de dossiers, ...)
- Caractéristiques technologiques (frames, pages dynamiques, bases de données, audio et vidéo, ...)
- Référencement
- Appréciation du site (synthèse qualitative)

Ainsi que les réponses au questionnaire de la DIRE, fournies par les services eux-mêmes :

- Volumétrie (nombre de pages, poids du site, poids de la page d'accueil)
- Fréquentation (nombre de visites en 1998 et en 1999, mois de plus forte consultation, nombre de pages vues en 1999)
- Equipe de gestion du site (interne et prestataire extérieur)
- Contacts avec les internautes (messages reçus en 1999, types de boîtes aux lettres, types de messages, gestion des messages)
- Modes de gestion (hébergement, gestion éditoriale, mise en ligne)
- Evolutions (principales évolutions en 1999, projets pour 2000, étude d'audience et de qualité).

2. Une vision d'ensemble des sites internet publics français

2.1 Evolution 1999-2000 : grandes tendances

La DIRE a adressé à un ensemble de sites publics français un "questionnaire pour l'élaboration du rapport annuel de synthèse sur le développement des sites internet publics". Les réponses à ce questionnaire donnent des indications sur la volumétrie, la fréquentation, ainsi que les modalités d'exploitation des sites publics.

Par ailleurs, au printemps 2000, comme au printemps 1999, la Fête de l'internet a été l'occasion de mettre en lumière les sites publics les plus significatifs. Ainsi disposons-nous d'un indicateur qualitatif partiel mais intéressant pour nous décrire ce qu'était l'internet public il y a un an, et en évaluer les mutations.

Quelques grandes tendances se dessinent d'une année sur l'autre.

Fréquentation : forte hausse

Selon les informations fournies par les ministères, mais avec une hétérogénéité dans les modes de comptage, l'année 1998 totalisait 6 millions de visites, contre 27 millions en 1999, soit une multiplication par 4,5 du nombre de connexions. La fréquentation des sites publics qui existaient l'année précédente a plus que doublé en un an. Cette estimation moyenne, nettement supérieure à la croissance du nombre d'internautes dans la même période, correspond à des réalités très variées ; parmi les sites qui ont communiqué leurs chiffres, et dont les chiffres étaient déjà significatifs en décembre 1998, aucun ne connaît une progression inférieure à 50%, mais plusieurs enregistrent des facteurs multiplicateurs importants : triplement d'Admifrance, du ministère de la Défense, de Légifrance, de travail.gouv.fr, multiplication par 6 d'internet.gouv.fr, par 7 de la Documentation française,...

Ces données sont à prendre avec précaution, car elles reflètent des connexions à un ensemble qui s'est profondément transformé ; elles révèlent néanmoins la capacité de la quasi totalité des sites administratifs à trouver un public et à le

développer substantiellement à mesure qu'ils s'améliorent.

Qualité : maturation et innovations

L'année 1999 a été, pour de nombreux sites de première génération, l'occasion d'intégrer des fonctionnalités nouvelles, de développer leur offre éditoriale et, souvent, d'effectuer une première refonte. C'est le cas pour industrie.gouv.fr, diplomatie.gouv.fr ou equipement.gouv.fr, qui ont nettement développé leur orientation utilisateur, ou pour le Commissariat général du Plan, la Documentation française ou la MTIC, qui ont fortement enrichi leurs contenus. Les sites des ministères des Finances, de la Culture ou de l'Education, sur-ensembles à la fois institutionnels, thématiques et portails, ont développé de nouvelles approches et de nouveaux services et demeurent parmi les figures de proue de l'internet français – public ou non.

Nouveaux sites : forte progression des services déconcentrés, développement des thématiques

Parmi les 108 sites ".gouv.fr", 55 ont été enregistrés entre 1994 et 1998, parmi lesquels tous les grands sites ministériels ; 28 sont apparus en 1999, dont 22 émanent de services déconcentrés ; et 25 entre janvier et mai 2000, dont 18 services déconcentrés. Cette évolution va se poursuivre : les déploiements annoncés des sites préfectoraux, des sites des services déconcentrés du ministère de l'Équipement et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité (travail, santé) vont substantiellement enrichir ce décompte. Celui-ci n'est cependant pas entièrement pertinent, puisque certaines administrations procèdent différemment avec leurs services déconcentrés : ainsi les DIREN (directions régionales de l'environnement), les DRAC (affaires culturelles) ou les services déconcentrés du Ministère de l'Économie et des Finances (qui offre un début d'approche géographique) existent-ils actuellement sous forme de pages à l'intérieur des sites nationaux.

Les sites thématiques constituent l'essentiel des autres nouveautés : educasource.gouv.fr, vie-associative.gouv.fr, drogues.gouv.fr, droitdesjeunes.gouv.fr, ou allo119.gouv.fr sont venus renforcer le premier peloton qui comptait notamment 35h.travail, [celebration2000](http://celebration2000.gouv.fr) ou [an2000](http://an2000.gouv.fr). Le BOAMP (Bulletin officiel des annonces des marchés publics) est apparu au sein du site des Journaux officiels, et a rencontré un succès certain.

2.2 Panorama : les questionnaires remplis par les services

Volumétrie : des sites très nourris

Avec une moyenne de 6 500 pages par site, les sites publics sont d'une taille importante, qui constitue à la fois un succès et un écueil. Le succès est celui de la démarche initiale, qui a souvent permis à des responsables de sites d'obtenir, au sein de leurs administrations, que soit mis en ligne tout ce qui était disponible et présentait un intérêt pour le public ; l'écueil est celui de la mise à jour, par des équipes assez restreintes, de données considérables et en partie périssables.

La quantité n'est pas une qualité suffisante : ainsi voit-on certains sites de préfectures et de services déconcentrés annoncer 1500, voire 2500 pages, ou certains sites ministériels déclarer 21 000 pages, sans pour autant que le citoyen ou l'utilisateur y trouvent leur compte : contenus compréhensibles par les seuls initiés, modalités d'accès inadaptées, fraîcheur insatisfaisante de l'information viennent parfois ruiner pareils efforts. En revanche, des sites de grande qualité annoncent quelques centaines de pages (IGN, ONF, préfecture d'Auvergne, académie de Strasbourg), sans parler de sites qui, par leur conception même, ne se quantifient guère en nombre de pages : Sytadin, 24 pages en temps réel ; Cerfa, 203 pages ; ou Légifrance, 100 pages.

Exploitation : des équipes très restreintes

Les 145 sites ayant répondu au questionnaire disposent d'équipes d'exploitation qui représentent, au total, moins de 400 personnes. Ce chiffre est nécessairement approximatif, mais l'essentiel des réponses indiquent 1 à 3 personnes, dans des fonctions de webmasters qui comportent souvent une part technique, une part éditoriale et une part d'administration et de

maîtrise d'ouvrage. Il s'agit là d'un effectif dérisoire, représentant celui d'une dizaine de start-up particulièrement productives... La nature déclarative du mode de recueil fait de ce chiffre un symptôme autant qu'une réalité : le responsable du site considère qu'il est seul, ou presque, à s'en occuper. Un exemple à suivre est celui de la MTIC qui implique tout son personnel dans la vie de son site.

Cet indicateur est complété par d'autres sources : lors de la concertation effectuée pour l'étude de définition du " portail de l'administration française ", de nombreux webmasters de ministères ont confirmé ce sentiment d'effectifs insuffisants par rapport aux enjeux et de mobilisation très partielle de leurs administrations sur le sujet de l'internet ; ils ont insisté sur la difficulté qu'ils avaient à traiter correctement les messages du public, l'actualité, les prestataires extérieurs, et les nombreux autres contraintes de la vie d'un site web ; ils ont souligné, comme on a pu le constater également dans de nombreux services déconcentrés, que les effectifs mobilisés sur l'internet étaient également en charge de l'intranet.

Il y a là un indicateur essentiel, même si son mode de recueil et d'analyse est perfectible : toutes les recommandations d'évolution et d'amélioration, toutes les énergies déployées au service de l'ambition d'une administration " numérique " au service du public, buteront durablement sur la nécessité de moyens humains qualifiés, motivés, reconnus au sein de leurs administrations, travaillant en réseau entre eux et avec les métiers complémentaires. Les webmasters et les informaticiens, mais aussi les chargés de communication, les documentalistes, les archivistes, les secrétaires, et d'autres professionnels encore, doivent collectivement être mis en mesure de se considérer comme acteurs de l'internet de leur propre administration.

Sous-traitance : des réalités très diverses

L'autonomie des administrations en matière d'internet et leurs modes de recours à la sous-traitance extérieure dépendent étroitement de leur organisation informatique préexistante et des liens entre leur système d'information, s'il en existe un, et les services offerts : un service de suivi de dossier ou de consultation de base de données sera plus étroitement lié à l'existant, tandis qu'un site web de simple présentation (" plaquette ") pourra être très indépendant, tant dans sa conception technique que dans sa maintenance et son hébergement.

Environ 40% des sites d'administration centrale sont hébergés en interne ; c'est en revanche le cas le plus fréquent chez les services déconcentrés (" interne " désignant alors leur administration de tutelle, la plupart du temps), tandis que les préfetures se disent hébergées en externe. La mise en ligne et la gestion éditoriale sont le plus souvent internes.

Le recours à des prestataires extérieurs, pour des aspects technologiques, graphiques ou de conception, est le plus fréquent ; il donne des résultats inégaux, et on aura souvent tendance à imputer un site insuffisant au travail de mauvais professionnels – ou à la capacité très incertaine pour l'Etat d'être un client compétent et avisé. Les dysfonctionnements techniques, les insuffisances graphiques ou ergonomiques, les problèmes de performances, rencontrés ici et là, peuvent parfois provenir d'une incapacité à poser les problèmes, à définir un cahier des charges. Parfois, ils révèlent un décalage important entre une décision et son exécution, compte tenu notamment des délais incompressibles des marchés publics, rarement inférieurs à six mois. Parfois enfin, ils révèlent l'absence d'une réflexion structurée, d'une étude de besoins, d'une approche stratégique, qui aurait été nécessaire en amont : 10% des sites seulement disent avoir effectué une étude auprès du public.

L'affichage de l'identité, voire du logo, des prestataires sur la une du site, est une pratique assez répandue. Elle nous paraît contestable, au sens où elle risque d'être interprétée comme un quasi-copyright d'un prestataire sur son " œuvre ", en l'absence – trop fréquente – de précision des relations contractuelles : ce lien constitue une publicité en faveur d'un prestataire privé ; et surtout, de telles mentions peuvent s'avérer problématiques pour des sites appelés à connaître des refontes et des évolutions, en liaison avec des prestataires successifs.

Statistiques : une visibilité inégale

Les sites étudiés semblent disposer, pour beaucoup, d'outils statistiques assez pauvres ou incomplets, privant ainsi l'analyse d'un point d'appui nécessaire. Le nombre de connexions sur la page d'accueil est souvent connu de façon approximative, les sessions (qui identifient chaque utilisateur connecté) étant parfois confondus avec les hits (nettement plus nombreux, qui mesurent chaque appel de page, de bandeau ou de fichier).

La présence de compteurs sur la Une est généralement une assez mauvaise idée (ainsi telle préfecture proclame fièrement " vous êtes le 167^e visiteur " : c'est peu, et peu significatif). Ces compteurs rudimentaires et ostentatoires tiennent cependant parfois lieu d'unique indicateur chiffré. La connaissance par le public du taux de fréquentation des sites (comme le propose judicieusement internet.gouv.fr dans sa rubrique " éditeur ") peut correspondre à un souci de transparence louable, qu'il serait abusif de vouloir mettre en exergue, et restrictif de limiter au chiffre brut des connexions sur la page d'accueil.

Parfois, au contraire, l'existence de trop nombreux indicateurs statistiques, sans outil pour les exploiter, montre l'inefficacité de la surinformation. Il est important que les sites sachent obtenir des hébergeurs les données essentielles sous une forme intelligible.

Le nombre de connexions aux principales rubriques, la durée des connexions, le flux de messages, entre autres, sont autant d'indicateurs pertinents, qu'il faut suivre à longueur d'année et qu'il faut savoir équilibrer par la présence d'indicateurs qualitatifs de satisfaction : le succès d'un site public ne se mesure pas nécessairement en fonction du trafic généré.

La maîtrise par une administration de ses indicateurs aussi bien que la connaissance par les animateurs du PAGSI des chiffres de connexion des sites publics sont des nécessités impérieuses pour une mesure judicieuse de l'impact des efforts entrepris et un pilotage approprié. Par ailleurs, les outils de mesure ne sont pas homogènes et rendent difficile une étude comparative de l'audience des sites. Pour remédier à cette difficulté, le SIG mène actuellement une étude avec quelques ministères pour mettre en place un outil commun de mesure des sites ministériels.

2.3 Périmètre : les sites étudiés

L'annuaire des sites internet publics français recense, dans son édition papier du printemps 2000, plus de 1500 sites, créés par l'Etat ou par les collectivités locales (conseils régionaux, conseils généraux et communes). La présente étude s'est centrée sur les sites sur lesquels l'Etat a directement autorité (les sites publics nationaux et les services déconcentrés), ainsi que sur un échantillon de sites d'établissements publics et d'organismes sociaux significatifs.

142 sites ont été étudiés : les 48 sites de ministères et administrations centrales, les 37 sites de préfectures, 19 services déconcentrés, un choix de 7 académies, de 4 ambassades et consulats, 5 juridictions, et 22 établissements publics et organismes sociaux.

Les comparaisons entre ces sites sont difficiles, voire inutiles la plupart du temps, compte tenu des fortes disparités de missions et de qualité rencontrées. Si des comparaisons sont possibles, c'est au sein d'ensembles aux missions homogènes (les préfectures, les académies, les ministères, ...) ou, de façon plus globale, avec des approches de pays étrangers.

La liste des sites publics est elle-même révélatrice :

- beaucoup de services de l'Etat n'ont pas encore de site internet : c'est le cas, notamment, de deux tiers des préfectures et d'une très large majorité de services déconcentrés. Aucun mécanisme d'attente, d'annonce, de substitution, n'est mis en place pour pallier ces absences.
- la plupart des sites sont liés à une administration et non à un besoin des usagers. Pourtant, le lien entre les sites et la vie " réelle " de leur administration reste souvent insuffisant.

2.4 Cibles et positionnement des sites publics

Les questions de ciblage et de positionnement sont plus familières dans le domaine du marketing et du commerce électronique que dans celui du service public. Elles n'en sont pas moins légitimes dans ce domaine, avec des objectifs notoirement différents : comprendre à quels publics un site souhaite s'adresser et évaluer le succès de cette intention, comprendre dans quel contexte un site intervient (besoins, concurrence, rareté ou profusion) et évaluer la place qu'il y occupe. Dans cet esprit, il est utile de favoriser la coopération entre les animateurs de sites publics s'adressant aux mêmes catégories de population, afin d'améliorer la cohésion des approches.

Le nom des sites

La plupart des sites publics portent le nom de l'administration dont ils sont l'émanation. Ce nom est tantôt parlant pour l'utilisateur, à qui il décrit un domaine clair (éducation, tourisme, journal-officiel,...) tantôt plus mystérieux (acofa, scssi). Parfois, la clarté du nom ne le rend pas plus commode (prefecture-police-paris.interieur.gouv.fr ou ddjs-creuse.jeunesse-sports.gouv.fr).

Certaines administrations ont choisi un nom plus simple d'usage pour leur site (diplomatie) ou pour un sujet traité (35h.travail).

D'autres, enfin, sont nés de l'identification d'un besoin qui ne recoupe pas nécessairement les attributions de telle ou telle administration : drogues, an2000, vie-associative.

Du point de vue des utilisateurs, la question des noms est décisive, comme elle l'est pour toute création de site internet destiné au public. La garantie apportée par le suffixe ".gouv.fr" est un avantage qualitatif significatif, sensible sur certains sujets. En revanche, les noms de services ne renseignent pas toujours le public sur ce qu'on peut en attendre, et la coexistence du nom officiel et d'un " alias " plus clair est une solution parfois nécessaire.

Les sites institutionnels

Les sites " institutionnels ", vitrines de leur administration, sont très répandus : ce constat n'est pas spécifique aux sites publics, et cette fonction de " brochure en ligne " est souvent nécessaire, dans la mesure où elle éclaire les interlocuteurs de l'administration sur l'identité et les missions d'un service. Mais cette demande n'est pas le besoin prioritaire des usagers de l'administration, et cet aspect est parfois très encombrant : plutôt qu'un organigramme administratif, on préfère souvent avoir accès à un annuaire des interlocuteurs avec les sujets sur lesquels ils peuvent renseigner les publics, ou une liste de mots-clés correspondant aux compétences des services (fonction-publique) ; plutôt que la présentation du bicentenaire des préfetures, on est parfois en droit d'attendre une actualité plus en prise avec la vie locale du département ; avant de lire les discours de tel ministre, on peut espérer avoir accès en ligne à l'ensemble des formulaires de son ministère.

Les menus de page d'accueil qui orientent vers les différents services d'un organisme, les pages qui reproduisent des documents papiers existants, sont souvent le lot de sites jeunes, qui n'ont pas encore trouvé leur dynamique. Mais parfois, le découpage administratif révèle une diversité de missions qui nécessitent plusieurs sites, ou des complémentarités qui incitent à développer des partenariats avec d'autres services de l'administration, pour simplifier l'accès de l'utilisateur.

Les sites portails

Environ 10% des sites évalués sont des portails, assumant une mission d'information de premier niveau et d'orientation de l'utilisateur vers d'autres sites. Il peut s'agir de portails thématiques (droit des jeunes, entreprises) ou, plus généralement, de portails institutionnels : certains grands ministères orientant vers leurs services, certaines administrations (dire.gouv.fr) orientant vers les services déconcentrés, certaines préfetures orientant vers les administrations et les collectivités de leur département, le CNRS,... Ainsi le ministère de l'Équipement, des transports et du logement, compte tenu de la diversité des sujets traités (il faut y ajouter la sécurité routière, la mer, l'aviation civile,...) et de l'importance du niveau local, a fait de son site un portail institutionnel orientant vers des sites thématiques et vers des sites locaux : le public générique du ministère (autres administrations, presse, ...) trouve au niveau du site principal les informations qu'il recherche ; les publics intéressés par tel ou tel des sujets sont invités à consulter les sites thématiques ; l'utilisateur s'adressera généralement aux sites locaux pour ses besoins les plus fréquents (permis de construire).

Le ministère de la Culture et de la communication donne l'exemple d'un portail thématique et institutionnel, car les deux champs se recouvrent dans la définition même du ministère. Ce site, riche en informations propres sur les sujets dont il traite, a mis l'accent sur l'orientation vers les ressources de l'internet culturel : les services de la Culture et les établissements publics, mais également un ensemble assez large et bien classifié de sites pertinents dans chaque domaine culturel.

Le ministère de l'Éducation oriente vers un ensemble de sites destinés à des publics et des besoins très divers : ressources

pédagogiques pour enseignants, mutations des personnels, informations des parents et élèves, développement de l'éducation à distance, ...

Les sites thématiques

Près d'un quart des sites ont une véritable approche thématique, parmi lesquels certains portails cités plus haut, et un nombre croissant de sites de destination qui constituent des ressources. On trouve dans cette catégorie bon nombre d'établissements publics ou de missions interministérielles poursuivant un objectif précis : l'IGN, drogues.gouv, l'Onisep, l'Anact (amélioration des conditions de travail), la MTIC, l'Office national de la Chasse,...

Cette approche thématique présente pour l'utilisateur l'avantage de la clarté du propos, de la lisibilité des missions de l'administration, et on ne peut que recommander d'y recourir chaque fois qu'elle est légitime. Elle n'est naturellement pas une garantie de qualité, certains sites restant en deçà de ce que l'on pourrait en espérer, à l'instar de vie-associative.gouv.fr, dont la mise à jour depuis les assises nationales de la vie associative, au printemps 1999, n'a pas été à la hauteur des annonces, ou de certains sites déconcentrés, thématiques par leur mission même, mais qui restent très institutionnels dans leur approche du public.

Parmi les projets arrivant à maturation au printemps 2000, et sur lesquels une évaluation serait prématurée, il est utile de citer Net Entreprise, le portail destiné aux déclarations sociales des entreprises, créé à l'initiative de la Direction de la sécurité sociale, avec le concours du Secrétariat d'Etat à l'industrie, et en partenariat avec les organismes sociaux. Citons également allo119.gouv.fr, qui fait écho aux missions du numéro d'appel 119 (enfance maltraitée) mis en place au même moment : une telle démarche pourrait être étendue à d'autres numéros nationaux d'appel significatifs, le renforcement mutuel des démarches téléphoniques et internet de l'Etat permettant d'accroître la continuité des actions et la lisibilité des démarches.

Les sites transactionnels

Les sites transactionnels, encore peu répandus, se développent.

Certains proposent des achats en ligne (Journaux officiels, Documentation française, IGN, Opéra de Paris, Monnaie de Paris, Parcs nationaux...), ou font payer l'accès à une partie de l'information (commerce extérieur : accès aux PEE).

D'autres encore permettent de remplir en ligne un formulaire : déclaration d'impôts, certificat de non-gage (préfecture de Haute Vienne). Certains proposent de s'inscrire en ligne à une manifestation (Dire : inscription aux électrothées).

D'autres proposent le suivi d'un dossier individuel. Il s'agit notamment de la DDE du Calvados, qui offre la possibilité aux personnes ayant déposé un dossier de permis de construire de suivre son instruction ; ou de l'Education nationale, qui permet aux enseignants d'effectuer et de suivre le cours de leurs mutations en ligne. Pour certains, ces services ont été transposés du minitel, avec une efficacité réelle.

Les cibles

Pour beaucoup de sites étudiés, il est difficile d'identifier les publics visés : le risque est qu'en s'adressant à tout le monde, ils ne s'adressent à personne. Si la segmentation de la population est une approche qui peut paraître gênante si elle est poussée à l'extrême, certains sites parviennent toutefois à avoir une approche générique tout en offrant des informations plus précises à des catégories précises de publics. C'est le cas de certaines préfectures, comme celle de Basse-Normandie, dont le menu d'accueil permet aux chefs d'entreprise ou aux élus et fonctionnaires des collectivités locales d'aller droit au but, ou de l'académie de Strasbourg, qui différencie dès l'entrée les publics élèves, enseignants et parents.

Il apparaît clairement que les sites qui, par vocation, s'adressent à un ou des publics homogènes (soit environ 20% des sites) trouvent plus facilement leur unité éditoriale, pour des publics aussi précis que les jeunes, les enseignants, les toxicomanes, les touristes, les porteurs de projets...

Une autre approche de ce critère " cible " consiste à se poser la question en partant des publics : y a-t-il des sites internet publics qui s'adressent aux personnes âgées ? aux expatriés ? aux étudiants ? aux enfants ? (le site Sénat Junior, unique en son genre, ne faisait pas partie de notre périmètre). Ce renversement de perspective, nécessaire dans la mesure où il peut révéler des lacunes, ne doit pas donner nécessairement lieu à une floraison de sites de communauté dont les porteurs et les dynamiques ne seraient pas clairement identifiés. Mais un inventaire des publics, et notamment de certains publics prioritaires, doit constituer rapidement une clé de lecture appliquée avec vigilance sur l'internet public dans son ensemble.

Dans l'immédiat, le projet de portail de l'administration, en cours de développement, identifie au moins cinq grandes cibles :

- les citoyens (intéressés par le débat public, la préoccupation démocratique d'information),
- les usagers (dont ceux qui rencontrent des difficultés d'accès à l'internet, et dont il est important de tenir compte)
- les agents de l'Etat
- les professionnels (PME, professions libérales, commerçants, etc.) qui utilisent les sites internet dans le cadre de leur activité
- les élus et fonctionnaires des collectivités territoriales.

Si l'approche " usagers " est au cœur des priorités de la présente évaluation, l'Etat doit naturellement prendre en compte l'ensemble de ces cibles, en approfondissant ses démarches dans chacune de ces dimensions.

Le positionnement " concurrentiel "

La question du positionnement concurrentiel des sites publics n'est pas inutile. Si les sites institutionnels échappent a priori à cette interrogation, puisque leur vocation est de représenter leurs institutions, en revanche de nombreux sites thématiques, ou des rubriques thématiques de sites institutionnels, proposent des contenus éditoriaux et des services qui peuvent aussi être fournis par d'autres acteurs (publics ou privés).

Il est rare que l'Etat excède durablement son rôle et empiète sur le domaine des éditeurs privés ; en revanche, il n'est pas rare que des intervenants privés prennent position à la faveur des lacunes ou retards de l'administration, ou en proposant une autre approche d'un même problème, éventuellement avec le soutien de l'Etat. Ces questions excèdent le cadre de l'internet car, dans de nombreux domaines, une situation de concurrence existe. Ainsi des services privés proposent-ils d'accéder de façon payante aux formulaires administratifs publics ; ainsi " Vosdroits " est-il en concurrence avec des éditeurs privés, non seulement auprès du public, mais auprès de portails grand public ou thématiques qui souhaitent proposer des fiches d'information sur les droits et démarches.

La demande du public de l'internet va dans le sens d'informations et de services validés et crédibles ; les sites publics disposent donc d'un immense avantage concurrentiel, celui de la légitimité et de la qualité de l'information fournie. Dans bien des domaines, cet avantage s'assortit d'un devoir : constituer une véritable source de référence pour les sites privés ou publics, et à travers eux, in fine, pour l'utilisateur.

La question de la concurrence appelle celle des partenariats, inhérente au monde de l'internet, et évoquée plus loin dans le contexte des " liens ".

Les lacunes, les grands absents

Certains thèmes et certains publics sont relativement peu concernés par l'internet public d'aujourd'hui. Une approche d'ensemble permet de dégager quelques points sur lesquels un effort substantiel est nécessaire :

- Les professionnels. Aujourd'hui, les ressources internet qui leur sont destinées sont éparées et peu coordonnées : pas de liens réciproques, pas de lisibilité d'un ensemble clair. Sur Admifrance, un ensemble " Vos droits-entreprises ", peu accessible mais bien mis à jour, est l'amorce des ressources que proposera le futur Portail. Dans divers lieux des sites du ministère des Finances (Industrie, PME, Drire, Commerce extérieur, Impôts,...), ou du Ministère de l'emploi

et de la solidarité, des informations et services significatifs existent ; mais l'absence d'une approche d'ensemble est sensible pour l'utilisateur, à qui une collecte fastidieuse de liens utiles pourrait être facilement épargnée. Cette lacune nationale est plus gênante sur un plan local, où les ressources sont souvent absentes.

- Les lacunes géographiques. L'ouverture progressive des sites publics aboutit à une situation où un tiers des préfectures dispose d'un site, ainsi qu'un nombre restreint de services déconcentrés des différentes administrations. Le rythme actuel révèle une nette progression ; toutefois, certains départements ne bénéficient que d'une très mauvaise " couverture géographique ", et le public doit s'adresser aux sites nationaux, qui ne délivrent pas pour autant d'informations locales.
- L'absence de continuité de l'administration. Elle est flagrante au niveau local, entre les sites de l'administration et avec les sites des collectivités territoriales – qui sont souvent, pour le public, le premier interlocuteur désigné par le terme " administration " ; mais elle est aussi vraie sur le plan national, avec la nécessité dans laquelle se trouve l'administré de trouver son chemin seul dans la diversité des services. La multiplicité des guichets n'a pas de solution simple ; mais la recherche d'une certaine cohésion, le renforcement de certaines thématiques, l'amélioration des portails existants peuvent contribuer à résorber les incertitudes du public.
- L'absence de la dimension internationale et particulièrement européenne. Le lien avec l'Europe et avec les pays voisins est inexistant sur la plupart des sites nationaux ou locaux, à l'exception remarquable du site de " Sources d'Europe " - vers lequel, d'ailleurs, les autres sites ne font que de très rares liens. Seuls les sites franchement spécialisés dans les échanges internationaux (diplomatie, tourisme,...) sont adaptés à un public non-français. Cette lacune a également des incidences à l'intérieur de nos frontières : les sites sont inadaptés aux étrangers résidents en France, qui font rarement l'objet d'un traitement spécifique (quelques fiches d'information ou dossiers sur certains sites de préfecture et sur Admifrance) malgré leur nombre et l'importance de leurs relations avec l'administration.

3. Analyse de quelques aspects significatifs

Les 142 sites analysés ont fait l'objet d'une évaluation complexe, compte tenu du nombre de critères mis en œuvre. Pour chaque grand thème et pour chaque critère, il nous a paru utile de faire ressortir en synthèse les approches les plus intéressantes et les défauts les plus fréquents. Ce travail est aussi l'occasion d'éclairer plus précisément chaque critère de la grille d'analyse adoptée, afin de guider les évolutions futures des sites publics.

3.1 Organisation générale et liens

Organisation du site ...	oui	non
Par service	38%	62%
Par type de besoin	71%	29%
Dimension/articulation national/local	56%	44%
Interlocuteurs et adresses utiles	83%	17%
Guide des démarches	64%	36%
Gratuité	96%	4%
Publicité	2%	98%

Organisation par service ou par type de besoins

38% des sites sont organisés par services, c'est-à-dire en fonction de l'organisation de leur administration ; ils sont donc opérationnels seulement si l'usager sait déjà à quel service il doit s'adresser. Les autres sites sont organisés " par type de besoin ", sans que cette organisation soit nécessairement compréhensible et convaincante.

Articulation national-local

Pour plus de la moitié des sites étudiés, la question de cette articulation se pose, et a pu être évaluée. Il s'agit des ministères dans leurs liens avec les services déconcentrés, et réciproquement.

Depuis Admifrance, l'accès aux sites des services déconcentrés ne se fait pas encore par interrogation géographique : l'annuaire des 800 sites est alphabétique, par nom de service.

Pour la plupart des ministères, le nombre de services déconcentrés disposant d'un site est encore très restreint. Le ministère de l'Education nationale fait exception, compte tenu de l'antériorité acquise grâce au minitel, en proposant une couverture géographique intégrale. De la même façon, le site diplomatie.gouv.fr ne néglige aucun pays, chaque ambassade ou presque disposant d'un site.

Identification des interlocuteurs et des adresses utiles

Plus de 80% des sites mentionnent les noms des services et des interlocuteurs, et les adresses auxquelles l'utilisateur peut s'adresser. Toutefois, ces indications ne sont pas toujours conçues dans le sens d'un service à l'utilisateur, mais trop souvent comme la présentation de l'organigramme des personnes et des services. Ainsi l'utilisateur n'est-il que rarement renseigné sur " qui fait quoi " ou aiguillé vers la bonne porte.

La question des adresses utiles est une question critique dès que la dimension locale du rapport à l'administration entre en jeu : les adresses ne correspondent pas seulement à une réalité géographique mais surtout au " ressort " administratif, et peu de services ont fait l'effort de mettre en place des outils permettant de savoir à quels services doit s'adresser un habitant de telle petite commune. Ainsi la préfecture de l'Essonne a-t-elle mis en place un répertoire rudimentaire mais fonctionnel, accessible depuis la liste des communes, qui renseigne sur les services administratifs sans se limiter à ceux de l'Etat, mais incluant les organismes sociaux.

Guide des démarches (explication et pédagogie)

Les sites publics ont tendance à présenter et expliquer les démarches administratives : plus des deux tiers le font, d'une façon plus ou moins approfondie et plus ou moins pédagogique. Dans certains cas, comme pour la préfecture de l'Essonne, ce guide est l'essentiel du contenu du site. Ce sujet justifierait incontestablement une mutualisation des efforts entre services ayant une vocation identique.

Les guides de démarches et les adresses utiles sont deux composantes qui gagneraient souvent à être couplées, comme le fait la préfecture du Rhône, par exemple : sa base de fiches pratiques, largement inspirée de Vosdroits-admifrance, indique les adresses utiles correspondant aux principales démarches.

De manière générale, il est demandé aux services d'établir des liens avec le guide des droits et démarches du site Admifrance.

Gratuité/paiement de l'information

Si certains sites permettent des achats en ligne, l'information, quant à elle, est gratuite dans la quasi totalité des sites publics. Dans certains cas cependant, des modes professionnels de diffusion et de recherche de l'information ou la nécessité de services d'assistance particuliers justifient l'accès payant à certaines données. C'est, en particulier, le cas des informations juridiques dont la diffusion gratuite sur Légifrance est doublée d'une diffusion payante, destinée aux professionnels, prévue par décret et confiée à un concessionnaire qui l'exploite sous la marque Jurifrance. Si les services qui entourent la diffusion des données justifient le paiement, il est moins naturel que les deux modes d'accès aux informations juridiques se distinguent également par le volume des données accessibles, Légifrance étant sur ce point moins riche que Jurifrance.

Publicité

En France, la publicité est absente des sites publics, à la différence de certains pays anglo-saxons, par exemple. Il s'agit d'une règle non-écrite mais presque unanimement appliquée, soit par volonté et en vertu d'une certaine conception de l'Etat, soit faute de s'être posé la question, soit parce que les avantages à en attendre sont médiocres, ou seront difficilement acquis au site lui-même et plus sûrement au budget de l'Etat. Notre échantillon comportait deux exceptions : Sytadin, service d'informations sur la circulation routière en Ile de France, et Maison de la France.

Liens

Révéléateur de la disposition à travailler en réseau, ou de la capacité des responsables du site à faire écho aux réseaux " réels " de son administration, le critère des liens est souvent décisif : on peut souvent attendre d'une administration centrale ou d'une préfecture qu'elle se comporte comme un portail, qui oriente vers les ressources adéquates aux demandes, de même que l'on peut espérer qu'un établissement public ou un service déconcentré constitue le nœud d'un réseau thématique ou départemental sur ses sujets principaux. Ainsi les meilleurs sites portail ou thématiques, évoqués plus haut, font-ils un effort tout particulier sur ce plan.

Les liens vers les autres sites de la même administration, de même que les liens vers d'autres sites publics couvrant les mêmes thèmes, sont l'objet de l'attention de la moitié des sites. Remarquables sur des sites comme France Diplomatie, le ministère de l'Emploi, la Préfecture du Rhône, l'Onisep ou le CNRS, ils sont parfois, en revanche, négligés, mal mis en valeur ou insuffisamment développés. C'est principalement le cas pour des services qui fonctionnent de façon autarcique, que cela reflète leur fonctionnement général ou simplement une étape de la maturation de leur développement.

Les liens vers les portails nationaux (Admifrance, Internet.gouv et Légifrance), s'ils sont présents dans la presque totalité des sites ".gouv.fr", sont parfois assez mal mis en valeur, placés sans autre explication sur la une ou dans une zone secondaire. Sur certains sites, à l'inverse, ces liens sont les seuls présents. Parfois, comme sur certains sites d'ambassades, Admifrance est présenté comme " indispensable ! ".

Les liens locaux, vers les sites d'une région ou d'un département, sont rares et pourtant très utiles. La préfecture d'Auvergne est un bon exemple de la manière, pour les préfectures, de jouer ce rôle : elle propose une orientation vers les sites publics (services déconcentrés, mairies), les sites associatifs, ou encore les entreprises, constituant ainsi un véritable portail régional.

Les liens vers les sites privés n'existent que dans 20% des sites – mais dans de nombreux cas cette absence de liens avec le privé paraît légitime ou compréhensible, compte tenu de la complexité, pour l'administration, du " cautionnement " que peuvent représenter de tels liens. De telles hésitations peuvent toutefois trouver des réponses techniques, comme celles que pratiquent d'autres administrations dans le monde, en affichant un écran d'avertissement quand des liens externes à l'administration sont activés.

Le ministère de la Culture, la MTIC ou l'ambassade de France à Washington sont de bons exemples de liens judicieux vers des sites privés.

Les liens inexacts (liens morts ou comportant des fautes de frappe dans les adresses) ne sont pas rares, même sur des sites nationaux très exposés. Ce fléau, que connaissent de nombreux sites privés, connaît pourtant des parades techniques simples, certains outils faisant une vérification intégrale des liens, et d'autres renseignant les webmestres sur chaque message d'erreur détecté et leur permettant de corriger sans délai.

3.2 Navigation et ergonomie

La moitié des sites étudiés présente un niveau tout à fait acceptable, certains étant même, à bien des égards, exemplaires sur ces aspects de qualité visuelle et ergonomique, de facilité et de rapidité d'utilisation : le site du Secrétariat d'Etat à l'industrie, la Datar, l'Académie de Strasbourg, la préfecture d'Eure et Loir, la Cour d'appel de Paris, l'O.N.F. ou Educnet sont, parmi d'autres, autant de réalisations efficaces en termes de navigation, permettant une utilisation simple et rapide, et dotés d'une esthétique adaptée à leur propos.

Navigation et ergonomie (analyse qualitative)	Mauvais	Insuffisant	Correct	Bon/très bon
	*	**	***	****
Qualité visuelle	12%	47%	32%	9%
Qualité ergonomique	16%	37%	42%	6%
Facilité/simplicité	14%	38%	43%	4%
Rapidité d'utilisation	13%	42%	42%	3%

Qualité visuelle

La qualité visuelle et graphique des sites est très contrastée ; certains ministères et certains établissements ont mené à bien un véritable travail de charte graphique, autonome ou dérivé de leur identité visuelle existante. C'est le cas du ministère de l'Équipement et de ses services déconcentrés, du secrétariat d'État à l'Industrie et des Drire, de certaines ambassades qui ont adopté la ligne graphique du Quai d'Orsay.

Certains établissements publics, comme l'Opéra de Paris ou l'IGN, ont également une image travaillée et cohérente avec leur communication traditionnelle. La qualité du site de la Cour d'Appel de Paris doit beaucoup à la construction visuelle et graphique judicieuse de sa page d'accueil et de ses pages d'information, à la fois sobres et pédagogiques.

En revanche, certaines administrations, comme l'Éducation nationale ou l'Intérieur, ont laissé la plus grande liberté aux responsables de sites, avec sur ce plan des conséquences parfois négatives. Le manque de cohérence visuelle entre les sites des académies ou ceux des préfetures est assurément une gêne pour l'utilisateur appelé à en connaître plusieurs. D'un autre côté, les différents sites nationaux de l'Éducation nationale sont porteurs de missions très diverses (Cned, Educnet, Educasource, Siam,...) et il peut paraître compréhensible qu'ils se différencient fortement. Le site de la Défense nationale comporte autant d'identités visuelles que d'armes : il s'agit, en réalité, de plusieurs sites totalement différents sous le même drapeau.

La cohésion graphique entre les Diren (directions régionales de l'environnement) est totale : parfaitement identiques, ces sites sont totalement intégrés à celui de leur ministère.

La photographie est assez souvent utilisée mais, la plupart du temps, elle n'apporte que peu de choses : images de réunions, de bâtiments, photographies de ministres ou de préfets. Elle appartient généralement aux parties statiques des sites, et il est rare que l'actualité l'utilise.

La règle générale qui prévaut est la sobriété, à l'image de la Une d'Admifrance ou de la plupart des sites préfectoraux. Les sites qui introduisent un peu de chaleur (académie de Strasbourg, par exemple), sans pourtant perdre de leur rigueur, paraissent le meilleur compromis.

Peu esthétique mais efficace, la Une du ministère de l'Environnement semble faite avec les moyens du bord, et permet à l'utilisateur d'aller droit au but, dans l'attente de la refonte prévue de ce site.

L'influence respective des services internes en charge de l'informatique et de la communication est parfois lisible directement : les sites d'informaticiens sont plus fonctionnels, les sites de communicants plus visuels.

Qualité ergonomique

Pour certains, une barre de navigation adéquate, discrète mais claire, permet à l'utilisateur de se repérer facilement en naviguant ; pour d'autres, qui doivent aiguiller l'internaute vers des contenus complexes, la navigation est constamment en phase avec l'organisation même de ces contenus : c'est par exemple le cas de l'académie de Strasbourg ou de la préfecture d'Eure et Loir.

Les sites insuffisants sont généralement des sites aux arborescences complexes et confuses et au design graphique inadapté.

Quelques erreurs de conception fréquentes, dont les sites publics n'ont pas le monopole, sont un recours maladroit aux " frames ", ou une succession d'étapes trop nombreuses pour arriver à l'information cherchée. Certains sites dont les efforts sur les contenus sont réels sont mis à mal par le fait que seule la volonté du hasard pourra permettre à un usager téméraire d'accéder à l'information.

Information imprimable

Nous avons rencontré peu de problèmes d'impression en consultant les sites. De tels problèmes viennent habituellement de partis pris graphiques (fonds noirs, animations, ...) ou de mise en page (pages trop larges ou trop longues).

Les problèmes les plus fréquents rencontrés par les utilisateurs sont liés à l'utilisation de " frames " par les sites et à leur consultation par des navigateurs de versions anciennes. L'utilisateur néophyte se trouve dès lors confronté à des déceptions apparemment mystérieuses : impression de la seule barre de navigation ou du bandeau de titre,... Il suffit, pour les éviter, de cliquer dans la fenêtre principale, celle dont l'information intéresse l'utilisateur. De tels problèmes peuvent être rencontrés sur les deux tiers des sites étudiés : tous ceux qui utilisent des " frames ", qu'il ne paraît cependant pas pertinent d'interdire a priori. C'est donc un effort pédagogique qu'il faut faire en direction du public, assorti d'une attention plus grande des responsables de sites à l'autonomie de la fenêtre principale de telles pages : non seulement parce qu'elle peut être imprimée isolément, et qu'il importe donc de pouvoir situer son contexte, mais aussi parce que des liens peuvent être effectués vers elle, et qu'elle ne doit pas dès lors être dépourvue d'outils de navigation.

Traitement de l'échec

Le site du gouvernement du Québec a mis en place une démarche intéressante : " avez-vous trouvé ?" Elle a pour objectif de limiter les demandes qui n'aboutissent pas, les interrogations infructueuses des moteurs de recherche. Les échecs de consultation méritent un traitement approprié, pouvant conduire à proposer d'autres modes d'accès à l'information, ou même la possibilité de poser sa question par messagerie.

Cette idée n'est pas encore pratiquée sur les sites publics français ; mais il nous a paru intéressant de proposer cet indicateur dans une perspective d'avenir.

3.3 Accès à l'information

Les sites publics obéissent souvent à une " logique de l'offre " : ils proposent toute l'information disponible, sans consentir un effort suffisant pour se rapprocher des attentes des utilisateurs, en termes d'efforts éditoriaux comme en termes de modes d'accès.

La variété des publics impose le plus souvent une diversité de modes d'accès, des plus guidés aux plus directs, de l'accès par type de ressource à l'accès thématique ou géographique et à l'accès en recherche libre. Cette diversité n'est pas souvent présente et pas toujours opérationnelle.

Moteur

La moitié seulement des sites publics disposent d'un moteur de recherche, et la moitié de ces moteurs ne fonctionnent pas convenablement (messages d'échec, résultats inappropriés ou inexploitable, ...). Les exemples de défaillances sont nombreux : le Conseil d'Etat (moteur en construction), l'académie de la Réunion, l'ambassade de France au Japon, les DDE du Puy de Dôme ou de Saône et Loire ou l'Anact (erreur 404, moteur inaccessible), l'ONF (moteur en cours d'installation), le ministère de l'Emploi (moteur inaccessible depuis l'accueil), le secrétariat d'Etat aux PME, au commerce et à l'artisanat (résultats " codés "), l'Onisep, la préfecture des Pyrénées-Atlantiques (no catalog), le ministère de la Fonction publique (intitulés de recherche inexploitable), le ministère de l'agriculture (bon moteur mais mauvais affichage), l'académie de Rouen... A ces franches défaillances s'ajoutent tous les moteurs aux résultats inexploitable parce que foisonnants, mal indexés, mal présentés, peu compréhensibles. Une mauvaise maîtrise des outils, une indexation des

données insuffisante ou souvent inexistante, l'absence de métadonnées, un mauvais périmètre de recherche peuvent être à la source de ces échecs. Les moteurs sont certainement le point faible le plus manifeste et le plus répandu des sites évalués.

Quand les moteurs donnent satisfaction, en revanche, ils constituent des outils précieux : c'est un point fort de la préfecture du Rhône ou de l'IGN, qui fournissent des réponses articulées et exploitables. France Diplomatie, quant à lui, propose un moteur de qualité accédant à une information indexée et permettant d'affiner facilement sa recherche.

Un moteur permet d'effectuer une recherche sur l'ensemble de l'information des sites publics : c'est le moteur d'Admifrance, outil précieux qui s'exerce sur plus d'un million de pages, au risque, toutefois, de fournir un nombre de réponses trop important à des questions simples.

Plan du site

Le recours aux plans de sites est assez peu fréquent. Quand ils existent, les plans sont souvent statiques, parfois périmés compte tenu des évolutions du site (préfecture de l'Isère), rarement " cliquables " : le plan de social.gouv.fr ne permet malheureusement pas d'accéder directement aux rubriques ; le plan de la préfecture de la Haute Vienne ressemble à un long sommaire étalé sur plusieurs pages.

Les plans bien faits donnent parfois un utile repère dans des sites foisonnants, ou dont les missions sont multiples (mjspaca.jeunesse-sports.gouv.fr). Le site du ministère de la Défense, en proposant un plan à l'intérieur de chaque grande rubrique (par armes), en fait un outil de navigation assez efficace.

Des plans simples mais mis en page (Maison de la France), permettant une véritable vue synoptique du site, paraissent préférables. La combinaison d'une approche de type " plan " avec un bon moteur, un accès thématique et un index alphabétique des sujets traités, comme sur le site de l'académie de Strasbourg, est une approche extrêmement convaincante.

La production d'un plan dynamique, ou dont la mise à jour est semi-automatique, peut être grandement facilitée sur les sites dont les principes de représentation et d'organisation sont clairement définis.

Accès thématique

L'accès thématique aux informations est présent dans la moitié des sites évalués, en général sous la forme d'une liste de thèmes proposés dès la page d'accueil, ou à l'entrée d'une rubrique importante comme les fiches pratiques de vos droits ou les fiches métiers de l'Onisep.

Pour certains sites, l'identification de ces thèmes est un premier pas pour s'affranchir de la logique de l'offre et se rapprocher de la logique des utilisateurs : les sites thématiques du ministère de l'Équipement (" transports ", " mer ", " route "...) regroupent souvent le travail de plusieurs directions de ce ministère. Les trois grands thèmes de l'Ambassade de France au Japon (la France au Japon, vivre au Japon, art et culture) ouvrent sur des listes de sous-thèmes clairs et précis. Les dossiers thématiques de la Cour d'appel de Paris (surendettement, justice des mineurs, français à l'étranger, nationalité française) enrichissent les autres modes d'accès proposés par ce site exemplaire (moteur, plan, carte géographique, accès aux tribunaux,...). Le site de la préfecture d'Eure et Loir, organisé par type de publics et de demandes (" vos démarches ", " pour les entreprises ", " pour les élus ",...), propose à l'intérieur de chacune de ces rubriques une liste thématique.

Ces thématiques révèlent toujours une nécessité et une volonté d'organiser mieux l'information, de faciliter l'accès du public, de gagner en pertinence éditoriale – pour peu, néanmoins, que la liste retenue soit judicieuse. Pour les sites qui sont eux-mêmes thématiques, la subdivision thématique ne se justifie pas : ils organisent alors leur information par type de ressource, proposent un accès par moteur, développent un thésaurus de mots-clés...

On le voit, c'est souvent la combinaison des modes d'accès qui est la plus convaincante. L'utilisateur néophyte est demandeur d'un accès guidé, thématique, étape par étape ; l'utilisateur expert souhaite aller droit au but. Pour que ces modes d'accès soient combinés, une organisation judicieuse de l'information est nécessaire – de même qu'elle est indispensable pour permettre, à terme, la diffusion de l'information sur une multiplicité de supports, aux écrans plus ou moins grands, à la circulation plus ou moins arborescente,....

3.4 Contenus

Les contenus des sites évalués représentent plus de 500 gigaoctets de données (selon leurs producteurs), et des sujets d'une extrême variété ; la présente étude ne prétend donc pas en fournir une appréciation exhaustive, mais prend appui sur quelques caractéristiques qui permettent une vision d'ensemble, et dont la plupart nécessiterait une approche plus spécialisée.

Conception des contenus (analyse qualitative)	Mauvais	Insuffisant	Correct	Bon/très bon
	*	**	***	****
Exhaustivité/qualité/cohérence	5%	36%	38%	21%
Clarté du langage	6%	38%	48%	8%
Fraîcheur de l'information	13%	28%	46%	13%

Exhaustivité, qualité, cohérence

Les sites les plus complets ne sont pas nécessairement ceux qui offrent la meilleure information : ce critère complexe met en valeur les meilleurs arbitrages entre l'exhaustivité et la cohésion de l'information fournie. L'Académie de la Réunion, le CNRS, la préfecture de Basse Normandie, le Commissariat général du Plan, les sites travail.gouv ou finances.gouv sont parmi les plus accomplis sur ce plan. A l'inverse, un petit nombre de sites offrent des contenus incomplets et franchement décevants, ou déçoivent par leur manque d'ambition : dans certains cas, on attend de trouver un site de référence, et on découvre une information rudimentaire.

Clarté du langage

L'effort de clarté est l'un des points forts des sites publics français : plus des deux tiers des sites évalués utilisent un langage clair, dont le jargon et les périphrases sont absents, et qui paraît accessible à un public assez large. Quelques sites sont en revanche assez obscurs, soit parce qu'ils s'adressent à un public averti, au détriment des non-initiés (Datar, Drire), soit parce que, à l'inverse, ils ne semblent pas savoir à qui ils s'adressent ni quelle est leur vocation (Drass Alsace ou Ile de France).

Les préfectures du Bas Rhin et de la Haute Vienne, l'académie de Strasbourg et Educnet, France Diplomatie, le secrétariat d'Etat à l'industrie et l'Office nationale des forêts sont des exemples remarquables sur le plan de la clarté.

Il faut néanmoins signaler la qualité très inégale de l'orthographe des sites : des coquilles sont trouvées sur les pages d'accueil, dans les formulaires, dans les rubriques informatives. Ce fléau n'épargne aucune catégorie de site et révèle probablement une relecture insuffisante, signe de l'implication d'un trop petit nombre d'acteurs, aux profils souvent plus techniques qu'éditoriaux, dans les processus de publication en ligne.

Fraîcheur et mise à jour de l'information

La délivrance d'une information à jour est au cœur même de la valeur de certains sites : les Journaux officiels, Sytadin, le site du Premier ministre font partie de ceux-ci, mais on constate également un effort particulier sur des sites plus généraux, comme la préfecture de l'Auvergne.

En revanche, plus de 15 sites évalués révèlent de réels problèmes de fraîcheur de l'information, et 30 autres laissent

apparaître ici ou là des contenus non encore disponibles, ou affichent sur certaines pages des dates assez anciennes (1998...). La présente évaluation n'a vraisemblablement pas recensé tous les problèmes de mise à jour, qui relèvent d'une expertise sectorielle approfondie (comme les informations de nature juridique, ou tous les contenus techniques).

Contenus	oui	non
Actualité	75%	25%
FAQ	19%	81%
Fidélisation, push, lettre	8%	92%
Traductions	23%	77%

Traductions

Les traductions, présentes dans un quart des sites, portent généralement sur une part infime de l'information (et souvent la plus institutionnelle, comme la traduction en quatre langues des biographies des ministres du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité). On peut notamment déplorer l'absence de traduction sur les trois portails nationaux (à l'exception de l'annuaire des sites d'Admifrance). Certains sites du Ministère des affaires étrangères, particulièrement diplomatie.gouv.fr, méritent donc une mention particulière pour l'effort de traduction en anglais, espagnol et allemand d'une très large part des contenus, y compris l'actualité. Le bilinguisme français-japonais du site de l'ambassade de France au Japon est une pratique originale qui mérite d'être soulignée.

Le ministère de la Culture propose une traduction anglaise d'un ensemble d'informations principalement archéologiques et préhistoriques, annonçant des "travaux" sur le plan de la traduction. L'Anact met en ligne une brochure de six pages en anglais présentant ses activités. Le CNRS, quant à lui, est intégralement traduit en anglais, y compris ses bases de données, et dispose même d'un site miroir aux USA. La Drire d'Alsace offre une traduction allemande des parties générales de ses principales rubriques. Le site de l'ENA est traduit presque intégralement en allemand, anglais et espagnol. Au-delà de ces exemples symboliques, l'obligation multilingue, interdisant le bilinguisme, est très inégalement suivie.

Mentions du copyright

Les mentions de copyright sont peu présentes et peu développées sur les sites étudiés, qu'il s'agisse de protéger le statut des données publiées ou de créditer les contenus exogènes reproduits. Une mention de copyright "générique" du site figure parfois sur la Une, une rubrique "crédits" est parfois présente dans les informations éditeur, le copyright Cerfa est souvent mentionné sur les sites publiant des formulaires.

Un exemple clair est celui du site internet.gouv.fr, qui mentionne avec précision les crédits photographiques et les informations éditeur. Le site de la Marine nationale, au sein du site defense.gouv.fr, est également très précis, notamment sur les conditions de libre utilisation des photographies publiées.

Les sites d'organismes éditeurs (Documentation française, IGN, Onisep,...) ou dotés d'une bonne expérience de la publication sur papier ou sur d'autres supports, sont la plupart du temps pertinents sur cet aspect.

Actualité

L'actualité est présente dans les deux tiers des sites. Elle est souvent assez modeste, se limitant aux nouveautés du site ou à des sujets éloignés des usagers, comme le bicentenaire du corps préfectoral ; des problèmes de fraîcheur de l'information sont souvent observés. Les bons exemples sont stimulants, qu'il s'agisse de la préfecture du Gers, de l'Auvergne ou de celle de la Vendée, qui proposent une actualité claire et en lien avec des préoccupations nationales et locales, ou de celle de

la Haute Vienne, qui présente un dossier d'actualité remarquable et illustré, du ministère de l'Équipement, ou du site du Premier ministre, qui propose une actualité riche et mise à jour plusieurs fois par jour.

La notion d'actualité recouvre des réalités et des périodicités très variables, de l'information mensuelle à l'actualité quotidienne. Les informations diffusées sont de natures très diverses, entre les communiqués de presse des ministres et les actualités pratiques concernant les impôts, le Pacs ou le remboursement de sinistres.

Une actualité à jour et pertinente est un vecteur de confiance essentiel entre le site et son public. Elle demande du travail et une organisation efficace, depuis la collecte jusqu'à la mise en ligne de l'information.

Lettres d'information, fidélisation, " push "

Les lettres d'information sont très peu répandues (8% des sites proposent de laisser ses coordonnées pour être informé) : elles sont pourtant un vrai service qui manifeste une volonté d'aller vers l'utilisateur. " Internet.gouv " diffuse ainsi, par ce moyen, les nouveautés du site. Le secrétariat d'État à l'industrie propose des listes de diffusion thématiques ; le secrétariat d'État aux PME, commerce et artisanat présente des synthèses de presse ; l'ONF, Maison de la France et Educnet offrent des possibilités analogues. La MTIC propose une lettre hebdomadaire, réservée aux agents de l'administration, ainsi qu'une lettre d'informations sur les actualités de son site.

Il faut parfois voir dans l'absence de cette option une réticence à conserver des données personnelles et un attachement à l'anonymat, dans un contexte où la net-économie fait commerce de ce type d'informations. Parfois aussi, les formalités auprès de la CNIL peuvent faire hésiter les responsables de sites.

Il est possible de répondre à cette réticence, en définissant clairement les règles de l'usage de telles informations, en proposant un modèle de charte associée aux listes de diffusion, en simplifiant l'accès aux outils, en mettant en avant les avantages de la personnalisation de la relation : développement de services plus complets, information thématisée, le cas échéant accès à un " dossier d'informations " individuel. Par ailleurs, l'utilisation du " push " est compatible avec le respect de l'anonymat, chacun étant libre de laisser une adresse anonyme. La possibilité de désabonnement doit être offerte (elle n'est aujourd'hui pas toujours clairement apparente).

La périodicité des lettres d'information existantes est rarement annoncée : plusieurs d'entre elles sont diffusées " à chaque fois qu'il y a du neuf ". Là où elle est annoncée, nous ne sommes pas en mesure d'affirmer qu'elle est tenue, du fait des délais de la présente étude.

3.5 Services

Les services sont une dimension émergente des sites publics, qui révèle une préoccupation croissante des attentes des usagers. Ils correspondent à une vision plus engagée de l'administration en ligne, aux antipodes des sites plaquettes. En proposant des services en ligne, l'administration propose d'effectuer par des moyens numériques des actes qui sont habituellement au cœur de sa relation à l'utilisateur : les échanges, les transactions, la concertation, l'accès à un dossier, entre autres choses. Il ne s'agit donc pas de fonctions supplémentaires aisément greffables sur n'importe quel site : en règle générale, la mise en place de ces services a un impact sur le fonctionnement " traditionnel " de l'administration dont ils émanent et qui doit déployer des outils techniques, des moyens humains, mais surtout une autre approche de la relation à l'utilisateur.

Les services contribuent à décharger l'administration d'un ensemble de travaux répétitifs et de fonctions sans valeur ajoutée. Ils peuvent ainsi constituer une amélioration qualitative du rôle de ses agents, en même temps que du service à l'utilisateur.

La messagerie

La messagerie correspond à une attente importante de la part des usagers, que leurs questions soient complexes ou qu'ils aient tout simplement du mal à accéder à l'information par les moyens d'accès proposés par les sites, ou qu'ils transposent

sur internet une pratique de demande de renseignements par courrier ou par téléphone.

La messagerie est traitée de façon assez diverse : 11% des sites étudiés ne proposent pas cette possibilité, 61 % proposent une messagerie simple, sous la forme d'une boîte aux lettres générique traitée par le webmestre, 28% proposent une messagerie " personnalisée ", permettant de s'adresser directement à une personne en charge des questions posées.

Il est rare que l'absence totale de messagerie se justifie. Elle correspond généralement à des sites dans un état " intermédiaire ", qui ont pris position sur internet mais n'ont pas encore mis en place les moyens humains appropriés. Dans certains cas, pourtant, cette absence paraît compréhensible : c'est le cas de la cour d'Appel de Paris, qui n'est pas à proprement parler un service de renseignement du public, et qui fait un effort louable d'orientation, d'une part vers les tribunaux, d'autre part vers un ensemble d'organismes et d'associations dont la mission est davantage orientée vers l'écoute et le renseignement des usagers.

Corollaires de la messagerie, les FAQ (Foires aux questions) sont utilisées par moins de 20% des sites, et le plus souvent " statiques " : il s'agit de listes prédéfinies de questions dont on a supposé a priori qu'elles seraient fréquemment posées. Une approche plus dynamique des FAQ (académie de Strasbourg) est pourtant possible.

Les formulaires

La moitié des sites étudiés proposent le téléchargement de formulaires ; leur absence est compréhensible pour certains sites étudiés (Sytadin, drogues.gouv, Ademe, Cour de Cassation, ...), et plus préoccupante sur d'autres (plusieurs préfectures, notamment). Quand ils sont proposés, c'est de façon plus ou moins intégrée aux sites : pour certains, il ne s'agit que de formulaires spécifiques à leur activité, pour d'autres le renvoi vers le Cerfa tient lieu de rubrique. Le site Cerfa est donc le pivot de l'offre de formulaires de nombreuses administrations. Son organisation actuelle est lourde, mais sa refonte est en cours par la COSA.

En un an, l'effort sur ce sujet est néanmoins considérable : avec 513 formulaires, l'administration a plus que doublé son offre, et une incitation politique vigoureuse amène les services à comprendre l'utilité de cette démarche et à agir.

Il est nécessaire que soient prioritairement mis en ligne les formulaires utilisés le plus fréquemment par l'utilisateur, qu'il soit particulier ou professionnel.

Les téléprocédures, télédéclarations, télétransmissions

Il n'existe aujourd'hui que très peu de téléprocédures ; les projets en ce sens sont souvent freinés par les questions de signature électronique et de timbres fiscaux, qui ont vocation à être résolues. Pour les particuliers, la déclaration d'impôts reste le principal exemple aujourd'hui.

La préfecture de la Haute-Vienne propose une téléprocédure qui ne nécessite aucune de ces deux caractéristiques : la demande de certificat de non-gage. Pour les professionnels, les télédéclarations sociales et fiscales se développent : si l'offre est encore très partielle et éparse, les projets en cours semblent devoir répondre rapidement aux attentes. Pour les administrations, la DIRE propose la télédéclaration des sites internet des services et des établissements publics de l'Etat.

Le site internet.gouv.fr donne une présentation claire des enjeux, des réalisations, des projets et des modalités des téléprocédures.

Le sujet des téléprocédures est, à terme, décisif pour le succès de l'administration en ligne : la vraie amélioration du service aux usagers, de l'utilisation des ressources humaines et des deniers publics, et de la réforme des modes de travail, viendra probablement de là. Les entreprises qui ont saisi les enjeux des téléservices et ont su repenser leur organisation autour de ces nouvelles offres, comme souvent les banques et le secteur des services, ont partagé avec leurs clients le bénéfice de ces améliorations de la relation. Pour l'administration, anticiper cette évolution, c'est aussi repenser les modalités physiques des relations aux administrés, dans une logique qui s'éloigne de celle des guichets actuels.

La demande de documents

Environ 20% des sites proposent la possibilité de demander en ligne un catalogue (Onisep), une brochure, un document papier existant. C'est relativement peu, si l'on considère que cette possibilité existe souvent par les moyens traditionnels. Dans les meilleurs des cas, un inventaire des documents d'information disponibles est proposé.

La commande de publications est possible dans quelques cas exemplaires, comme la Documentation française.

Le suivi des dossiers

Le suivi de dossiers individuels n'existe encore que dans quelques cas exemplaires déjà cités : signalons notamment le suivi de dossier de permis de construire (DDE du Calvados), dont la mise en place résulte de l'analyse de ce que les gens demandent le plus à une DDE (des informations sur l'état d'avancement de tels dossiers), ou le suivi des mutations inter-et intra-académiques de l'Education nationale, version largement améliorée de ce que les enseignants connaissaient déjà sur Minitel.

De tels services nécessitent une plus grande imbrication entre le web et les systèmes d'information des administrations ; ils sont donc plus délicats à déployer, mais ont une plus grande interaction avec la vie réelle des services et les relations habituelles aux usagers.

Les forums et enquêtes publiques

Les forums et consultations publiques sont encore peu développés. Ils sont devenus habituels sur des sujets liés à l'internet (corégulation, portail de l'administration, mission Lorentz...) et commencent à être pratiqués là où des démarches traditionnelles existent (enquêtes publiques de l'Equipement). L'apparition de nouveaux sites thématiques (droits des jeunes) permet de renouveler le genre (comme le fait l'Assemblée nationale avec le parlement des enfants).

Force est de constater que la fréquentation, la qualité, la représentativité des interventions sont aujourd'hui très inégales. Parfois trop peu connues ou insuffisamment animées, parfois prématurées compte tenu de la jeunesse du média dans le public, ces initiatives gagnent à être cadrées le plus précisément possible sur le plan thématique aussi bien que dans leur calendrier.

Extranets

Certains sites web proposent une partie " extranet ", destinée aux professionnels, aux agents de l'administration, ou aux collectivités locales ; la présente étude n'a pas évalué cette dimension (qui nécessiterait l'attribution de mots de passe sur un ensemble de sites), mais il s'agit là encore d'un ensemble de fonctions enrichies, correspondant à une approche " outil " judicieuse.

Les autres services

Parmi les autres services, citons notamment les simulations : la plus connue est celle de la feuille d'impôts, mais d'autres exemples existent, comme la simulation de la DADS (déclaration annuelle des salaires) sur le site de la CNAV.

Nous avons scruté les sites à la recherche de services comme la prise de rendez-vous, ou d'autres encore, sans grand succès : la créativité est encore dans ce domaine limitée aux services principaux cités plus haut.

3.6 Caractéristiques techniques

Il ne s'agit pas ici d'auditer les capacités technologiques des sites, mais plutôt de donner une vue synthétique des outils et technologies utilisés et de leur lien avec les usages.

Caractéristiques technologiques	oui	non
Frames	67%	33%
Flash	8%	92%
Java	17%	83%
Son	5%	95%
Vidéo	7%	93%
Ecran 800x600	79%	21%
Pages dynamiques	7%	93%
Bases de données	12%	88%

Performances d'accès

Mauvais	Insuffisant	Correct	Bon/très bon
*	**	***	****
3%	13%	83%	1%

Plus de 80% des sites testés nous ont paru performants ou très performants, dans des conditions de connexion homogènes. Notons que parmi les sites les plus satisfaisants sur ce plan, on trouve aussi les plus décevants sur d'autres sujets, les moins nourris en contenu et les moins connus du public. Les problèmes de performances identifiés sont liés à des conditions d'hébergement (bande passante, horaires) insatisfaisantes, voire à des choix techniques qui ralentissent l'accès (animation shockwave sur Maison de la France).

Les sites qui ont le plus de succès nous ont paru offrir des temps de réponse tout à fait satisfaisants. La qualité technique de l'hébergement deviendra un point clé de la satisfaction d'un public de plus en plus exigeant sur ce point, disposant de connexions plus rapides et dont la consommation de bande passante ne peut que s'accroître.

Frames

Les frames sont utilisées par les deux tiers des sites, ce qui peut poser des problèmes d'impression avec certains navigateurs (cf. supra) mais qui constitue souvent une aide à la navigation. On ne tirera donc que peu d'enseignements de ce constat – qui nous a valu, néanmoins, de découvrir de rares exemples de frames " en cascade " (les barres de navigation se superposent).

L'utilisation des frames pose le problème de l'autonomie des fenêtres principales, que l'on doit pouvoir adresser directement sans perdre toute référence au site. Cet équilibre entre les informations externes et internes des pages n'est pas toujours atteint.

Flash et shockwave

L'utilisation d'animations graphiques flash ou shockwave ne concerne que moins de 10% des sites, et il n'existe pas en général de " version flash " des sites. Les exemples identifiés n'appellent pas de commentaire particulier. La multiplication de ce type d'animations, gratifiantes pour les responsables de sites, comporte un risque de retour à une approche " narcissique ", éloignée des préoccupations de l'utilisateur ; à l'inverse, elle peut aussi révéler un souci accru de mettre en place des sites attirants et imaginatifs.

Les sites actuels offrent généralement l'alternative indispensable d'un accès direct html, et la possibilité de téléchargement du logiciel lecteur gratuit.

Son

Les utilisations du son sont rares. Certains sites d'ambassades proposent la Marseillaise ; celui de l'ambassade au Chili diffuse sur sa page d'accueil une musique latino-américaine.

Le site du Cned propose une auto-évaluation des compétences en langue anglaise, comportant l'écoute de trois niveaux de textes et permettant d'estimer sa propre compréhension, donc le niveau des cours à suivre.

Vidéo

La vidéo fait quelques apparitions sur quelques sites : Educnet propose ainsi des archives de colloques et séminaires, le site du Premier ministre comporte une " vidéothèque " avec un choix d'émissions depuis 1997, le Cnam propose des cours en visioconférence directe ou différée, les Affaires étrangères ont mis en ligne la conférence de presse d'Hubert Védrine et Catherine Tasca sur le bilan de l'Afaa (avec Canalweb), le ministère de la Défense présente ses clips publicitaires, la DDE du Calvados présente un exercice de déploiement du plan Polmar-terre, à vocation pédagogique.

En règle générale, il s'agit de tentatives et d'expérimentations, que les sites mettent en exergue comme un gage de modernité. Pour l'utilisateur, la consultation de vidéos reste souvent complexe sur le plan technique ; et l'utilisateur averti se heurte souvent aux difficultés techniques des serveurs et des sites. Toutefois la maîtrise progressive des outils devrait permettre à ces premières expériences de transformer l'essai.

Pages dynamiques et bases de données

Les sites publics ont très peu recours aux pages dynamiques (7%) et aux bases de données (11%) : ils sont généralement construits par accumulation de pages statiques, ce qui rend la consultation moins efficace et la mise à jour plus lourde. Les sites les plus " dynamiques " dans leur architecture sont en général les plus vivants, ceux dont l'information est la plus facilement accessible, par des modalités de recherche variées, et dont les refontes sont les plus aisées pour les responsables de sites. La base de données de l'Office national des forêts, les bases du CNRS, les pages dynamiques des fiches " vos droits " d'Admifrance sont autant d'exemples à citer, parmi d'autres.

Remarques d'ensemble

La conception technique des sites publics est généralement en phase avec l'ampleur de l'effort consenti, mais aussi avec l'autonomie dont disposent les responsables de sites. Le passé joue parfois un rôle important (dans les cas de Vosdroits ou de l'Education nationale, entre autres, avec le précédent du Minitel). Les efforts techniques des responsables des sites publics risquent de devoir s'amplifier, à mesure que le nombre de nouveaux sites s'accroît et que les modalités techniques s'enrichissent (multimédia, transactions,...).

Parmi les mutations incontournables pour les éditeurs de sites et de ressources d'information, il est important de mentionner le standard XML, qui permet de structurer des documents et des bases documentaires indépendamment des modes d'exploitation, et qui constituera rapidement le fondement de la production et de l'échange de données numériques, au-delà de la simple utilisation de métadonnées et d'indexation.

Les sites utilisant XML ne sont pas visibles à l'œil nu. L'Onisep, par exemple, a reconstruit ses fiches métiers en utilisant SGML puis XML, pour gérer plus aisément l'édition multi-supports papier-cédérom-internet. Il est important d'anticiper cette mutation, qui devient incontournable avec la diversification des terminaux et des circonstances de consultation, et la mise en ligne progressive de contenus complexes dans lesquels l'utilisateur devra se retrouver. Certaines administrations, comme le ministère de la Culture, ont déjà manifesté leur conscience de ces enjeux.

Rares sont les responsables de sites qui peuvent isolément se maintenir à niveau et gérer à la fois la veille nécessaire, les développements et l'exploitation. Sur ce sujet plus encore que sur d'autres, la mutualisation est nécessaire.

Les enjeux techniques ne sont pas à négliger : selon les choix qui seront faits, ils peuvent devenir le poumon ou le talon

d'Achille de la démarche publique en matière d'internet. Le développement des services nécessitera des développements informatiques importants, qu'il serait coûteux d'entreprendre isolément, et l'idée d'un patrimoine commun d'applications développées et de licences acquises n'est pas nécessairement à écarter. Le développement de la consultation renforcera la pression sur les performances d'accès et la sécurité. La banalisation des usages accroîtra l'obligation de continuité et de prévention des pannes et du piratage. Les recompositions en cours chez les SSII, les éditeurs de logiciels et chez l'ensemble des prestataires rendent également nécessaires des précautions face à toute situation de dépendance à l'égard de plates-formes propriétaires et d'outils dont le développement n'est pas assuré. A cet égard, le " bouquet du libre " proposé par la MTIC sur son site, comportant une grande richesse de ressources, d'informations et de retours d'expériences d'utilisation des logiciels libres dans l'administration, est une réalisation stimulante et remarquable.

4. L'appréciation des forces et faiblesses des sites publics

4.1 Une qualité moyenne élevée, de bonnes surprises

Les qualités propres des sites et la qualité de l'ensemble qu'ils constituent doivent être observées en regard du contexte de l'internet public des autres pays, d'une part, et du reste de l'internet, d'autre part.

Bon nombre des caractéristiques des sites publics français sont réellement originales, et c'est pourquoi les sites publics français ont été bien notés dans le cadre d'une étude de l'Université d'Amsterdam portant sur les différents sites européens, publiée à l'été 1999. Plus récemment, une étude d'Andersen Consulting sur l'e-government a classé l'administration française à la cinquième place mondiale et à la première place européenne selon des critères d'existence de service aux usagers (payer ses impôts, obtenir un permis de conduire, etc.).

Cet avantage relatif est assez fragile, mais mérite d'être souligné.

Les sites publics n'ont pas non plus à souffrir de la comparaison avec la plupart des sites d'information et de service français. Les sites des sociétés cotées sont souvent les plus institutionnels, contraints par les règles de la communication financière. Les sites de la presse régionale, à de rares exceptions près, ne proposent pas encore les services de proximité qu'ils annoncent. Dans la plupart des secteurs " classiques ", l'internet français en est encore à ses débuts, contrastant avec les efforts de design et de technologie consentis par les start-up du web marchand. Les sites des grandes marques, de la grande distribution, de la plupart des banques et des compagnies d'assurances ont longtemps été très pauvres en services à l'utilisateur. Mais c'est précisément dans le domaine des services en ligne que les sites privés ont connu le plus grand progrès au cours des derniers mois : la banque à distance, la vente à distance, la créativité importante dans le domaine du commerce inter-entreprises (b to b) avec les places de marché et le e-procurement, constituent autant d'évolutions rapides au service d'utilisateurs appelés à devenir de plus en plus exigeants.

L'internet public peut parfois servir de modèle, et souvent correspondre à des utilisations fréquentes voire décisives. Chez les usagers professionnels, comme pour tous ceux qui ont de l'administration une fréquentation régulière, il peut modifier les pratiques et les habitudes, améliorer et clarifier les relations.

Les sites publics ont par ailleurs un avantage qualitatif décisif : la crédibilité des données publiées. L'accès direct aux sources officielles n'est pas seulement une exigence de transparence démocratique : c'est aussi une demande de repères dans un océan d'informations de moins en moins certaines. Cette crédibilité est renforcée par le nommage ".gouv.fr", marque du caractère officiel des sites, ou par la notoriété des organismes. C'est un bien précieux, que ne doit pas gaspiller une information périmée ou un service mal rendu.

Notre exploration de l'internet public confirme les appréciations positives de l'Université d'Amsterdam et d'Andersen Consulting : l'effort accompli est significatif et doit être salué. Les bonnes surprises ne sont pas rares, mais le public n'en bénéficie pas toujours, car elles sont insuffisamment valorisées. La consultation publique à propos du " portail de l'administration française " avait mis en valeur un ensemble d'informations que les internautes auraient souhaité trouver sur les sites publics ; pourtant l'analyse faite par la DIRE a révélé depuis que plus de la moitié de ces informations étaient en réalité disponibles. L'effort accompli va dans le bon sens, même si son calendrier, sa notoriété auprès du public, et les moyens humains mis en œuvre peuvent encore être améliorés.

4.2 Les maladies infantiles des sites publics : défauts les plus fréquents

La démarche internet d'une organisation, quelle qu'elle soit, ne se construit pas en un jour, et tous les sites suivent une courbe d'apprentissage. Lorsqu'il s'agit d'une création ex nihilo, le site est un projet à part entière, doté de son équipe, de sa logique, de sa dynamique propre ; sa création répond à des objectifs, son échec peut être sanctionné par la fermeture pure et simple, son succès peut l'amener à se renforcer. Quelques sites thématiques de l'administration se trouvent dans ce cas.

Mais la plupart des sites étudiés s'insèrent dans le fonctionnement habituel d'une administration : ils dépendent de ses ressources, ils engagent son image, ils se substituent parfois à d'autres modalités de relation aux administrés. Cette mutation est souvent sous-estimée par ces administrations, comme elle l'est encore souvent au sein d'entreprises qui voient leur site internet comme une vitrine lointaine gérée par un service à part. Du point de vue de l'utilisateur, les sites " sont " l'administration, et leurs défauts éventuels doivent s'apprécier selon les critères de qualité de l'administration, et non seulement selon ceux de l'internet.

Des problèmes de gravité inégale

De nombreuses petites difficultés ont pu être recensées dans le chapitre précédent. Parfois, elles suffisent à laisser une mauvaise impression d'un site qui recèle de nombreuses qualités. D'autres pratiques ont des conséquences plus fâcheuses, et nécessitent des solutions urgentes. Une vision d'ensemble des sites conduit à esquisser une nomenclature des petits et grands défauts, erreurs de jeunesse ou symptômes, parfois, d'une relative indifférence des responsables.

Absence d'orientation usager

C'est le défaut habituel des premières versions des sites. Là où il a été constaté, une refonte est souvent en cours. Mais parfois le caractère " institutionnel " d'un site ne peut pas être corrigé par la modification du sommaire : certaines administrations font dès lors le choix judicieux de développer, à côté de leur site principal, des sites mieux ciblés et plus proches des attentes des usagers.

Mais cette absence d'orientation usager est une question qui dépasse l'internet ; c'est la fonction d'accueil qui doit être développée à tous les niveaux dans les services publics.

Mauvais découpage de l'information entre sites

Il arrive que pour une même question ou une même démarche, le public soit amené à naviguer entre plusieurs administrations, plusieurs rubriques, plusieurs sites. La diversité des interlocuteurs des PME, tant sur le plan national que sur le plan local, en est un bon exemple ; mais les demandeurs d'aide sociale, les étrangers, ou tous les publics qui n'ont pas fait l'objet d'une attention suffisante souffrent de ce type de difficultés.

Certains sites sont, en outre, caractérisés par une disproportion entre les informations proposées et leur utilité : c'est la logique de l'offre, consistant à mettre en ligne ce qui est disponible. Un suivi statistique permet de s'en rendre compte et d'apporter les améliorations nécessaires.

Informations ou fonctions essentielles manquantes

Les usagers de l'administration ne connaissent souvent pas les activités et les missions des services auxquels ils s'adressent, et il est rare que l'accueil des sites soit précis sur ce point. Une phrase suffirait parfois pour réorienter le public vers la bonne adresse, plutôt que de le décevoir.

Des omissions élémentaires, comme l'absence des coordonnées physiques et téléphoniques, ou des heures d'ouverture des services ouverts au public, ne sont pas rares. Mais surtout, beaucoup de sites ne répondent pas aux attentes principales du

public face à leur administration.

L'absence de messagerie (ou l'absence de réponse) est généralement considérée comme difficilement admissible par le public, de même que l'absence de liens thématiques, dans certains domaines. Des difficultés techniques expliquent aujourd'hui qu'il soit rare de pouvoir accéder à son dossier.

Déficiences techniques ou ergonomiques

Dans cette catégorie, les problèmes de moteur de recherche sont les plus fréquents, et ce sont des facteurs de déceptions d'autant plus grandes que l'information est là et que la solution technique est simple. Une mauvaise gestion des "frames" et du retour au sommaire est également fréquente.

Les problèmes parfois rencontrés avec les sites complexes, techniquement ou ergonomiquement, nous font préférer les sites les plus simples, voire rustiques, qui se contentent d'accomplir leurs missions élémentaires d'information, d'orientation et de service.

Absence d'évolution

Certains sites, tout à fait honorables à leur ouverture, n'ont pas su évoluer et sont comme prisonniers de leur structure initiale. Des facteurs humains peuvent expliquer ce phénomène (lassitude, changement de responsable), aussi bien que des facteurs techniques (qui peuvent être liés aux relations avec un hébergeur ou une agence de design) ou une absence relative de conscience des enjeux, que révèle souvent l'absence de comité éditorial. Rares sont les sites qui ont fait l'effort de mener des études auprès des usagers, ou de mettre en phase les priorités de la démarche internet avec les objectifs stratégiques de leur service.

L'étape critique est importante pour la maturation des sites, et la remise en cause des objectifs poursuivis et de la qualité des outils est généralement fertile : on ne peut qu'y inciter les responsables des administrations.

Sites à l'abandon

Certains sites semblent avoir été ouverts prématurément, sans réelle prise de conscience de la part des services, et sans lien avec l'activité "réelle" de leurs organismes ou administrations. La fraîcheur insuffisante de l'actualité et des rubriques en est souvent le symptôme, de même qu'une messagerie qui ne répond pas, des liens morts ou des pages perpétuellement "en travaux".

Une dizaine de sites étudiés, en général de portée locale, souffrent de ces symptômes. La même difficulté existe pour les sites événementiels ou liés à une conjoncture précise, et qui tardent à être fermés.

Sites narcissiques

Beaucoup de sites de la Toile sont affligés de cette maladie, et les sites publics ne font pas exception. En faisant leurs propres louanges à la troisième personne, en faisant des choix iconographiques narcissiques (uniquement concentrés, par exemple, sur "le superbe bâtiment" du service, ou la promotion du directeur du service, certains sites ne séduiront guère le public ; ils ne serviront pas non plus les administrés.

Parfois, un défaut de conception met l'accent sur cet aspect ; c'est le cas sur certains sites dont l'accueil prétentieux ou l'animation "flash" provoquent l'exaspération, alors même que les contenus sont soignés et la démarche sérieuse.

Franches défaillances dans les missions

Le cas le plus grave constaté est celui d'une information absente sur un sujet important présentant éventuellement un

caractère d'urgence. Qu'il s'agisse de questions de sécurité ou d'informations de crise, certains sites sont ou ont été franchement en-deçà de ce qu'on doit légitimement attendre d'eux. Il est indispensable que pareilles défaillances soient palliées.

De telles difficultés doivent être étudiées par les responsables de manière préventive, notamment pour la gestion de crises (qu'il s'agisse d'éléments d'actualité graves, de catastrophes naturelles, de virus informatiques, ou de toutes autres circonstances où le webmestre ne peut en aucun cas se retrouver isolé dans la gestion de l'urgence.

5. Recommandations : les pistes de progrès de l'internet public

5.1 Mettre l'accent sur l'orientation usager et sur les services

C'est le message principal que nous souhaitons faire passer, car cette orientation porte généralement en germe les succès ou les dysfonctionnements d'un site internet. Le plus souvent, cette recommandation doit s'appliquer aux services dans leur ensemble (accueil physique et téléphonique, communication écrite...).

Au-delà de l'offre d'informations, il est nécessaire d'encourager fortement le développement de services à l'utilisateur, qui seront souvent la meilleure réponse aux attentes des administrés, et la principale valeur ajoutée des sites. Le développement de services ne va pas de soi, parce qu'il nécessite de faire preuve d'imagination, parce qu'il accroît l'interférence entre l'internet et les formes classiques d'action et parce qu'il impose des liaisons complexes avec les systèmes d'information.

Les formulaires, les téléprocédures, le suivi de dossiers en ligne, la personnalisation de l'information fournie, et de nombreuses autres améliorations, vont dans le sens de la modernisation de l'Etat et d'une plus grande satisfaction des usagers, dont l'administration sera, à son tour, bénéficiaire.

5.2 Une mobilisation forte des responsables administratifs est nécessaire

Le sujet de l'internet se banalise au moment même où, avec sa généralisation, il doit faire l'objet d'un effort particulier : l'effet de nouveauté et l'impulsion originelle ont maintenant trois ans. Le décalage entre les ambitions affichées et les moyens mis en œuvre est encore sensible. L'implication des responsables hiérarchiques reste insuffisante. La perception des enjeux est encore incertaine et de nombreux agents de l'administration sous-estiment les mutations en cours, au-delà du déploiement des équipements et des sites. D'importants écarts risquent de se creuser entre les administrations, entre les services départementaux, et avec les pans les plus dynamiques du secteur privé.

Trop souvent traité sous un angle uniquement technique, ou à travers le prisme de la communication, le sujet de l'internet public est un sujet éminemment stratégique, dont tous les principaux responsables de l'administration doivent prendre conscience et qu'ils doivent intégrer dans leur action à l'égard de leurs agents et de tous les publics. Les enjeux d'une administration en réseau au sein d'une société en réseau dépassent largement les appréciations d'expertise qui peuvent être portés sur les avantages comparés des sites : au moment où l'Etat tente de redéfinir le contour de ses missions et de ses interventions, le succès ou l'échec de telles démarches a son importance sur le plan de l'adhésion des citoyens à leur administration et à ses missions.

Le passage d'un internet de simple présentation d'une administration (" vitrine ") à une démarche plus ambitieuse nécessite souvent une prise de conscience, de la part des responsables des services, qui considèrent trop souvent " l'internet " comme un sujet périphérique et supplémentaire. Au-delà, il est nécessaire d'aider les responsables de sites au sein même de leurs administrations, et de sensibiliser l'ensemble des agents de l'Etat aux enjeux du déploiement des sites et à leur impact sur l'attitude de l'administration face à ses publics.

5.3 Valoriser les bonnes pratiques

Il s'agit de faire connaître et de capitaliser les démarches réussies et de les mettre à disposition des sites existants et des

sites en création. Au-delà de la présente étude, il sera également intéressant d'élargir le champ de cette mutualisation à l'ensemble de l'internet public, en y invitant les organismes sociaux, les collectivités territoriales et toutes les instances que l'usager considère comme étant " l'administration ".

Cette mise en commun doit s'accompagner par la mise au point et l'amélioration permanente d'outils méthodologiques (check lists, questionnaires d'autoévaluation, guides d'accompagnement, outils réutilisables, modèles...) et techniques.

5.4 Construire une démarche qualité permanente

Le modèle de la démarche qualité, telle que l'industrie et les services la pratiquent, nous paraît pouvoir être appliqué à l'internet des services de l'Etat. L'identification d'indicateurs de qualité (technique, usager, ...), l'implication des acteurs dans le suivi de la qualité, le traitement systématique de la non-qualité, le développement de démarches d'évaluation et d'auto évaluation sont autant de recettes " classiques " qui sont maintenant nécessaires pour que l'internet public atteigne sa maturité.

5.5 Construire un pilotage permanent

Un pilotage permanent, transversal, stimulant et opérationnel, est nécessaire pour mener avec succès l'ensemble de ces démarches et projets. Il correspond à la demande de nombreux responsables de sites, qui souhaitent des références et une émulation, et aux intentions des pilotes nationaux actuels du PAGSI, qui cherchent à développer la concertation, les projets communs, les outils de communication et les pôles expertise du réseau.

5.6 Renforcer le niveau local

Pour l'usager, l'échelon local est souvent le plus pertinent : là où un ministère ne peut fournir que des réponses génériques, les services départementaux sauront apporter des réponses adaptées, directement ou par l'intermédiaire des mairies ou d'autres structures. Cet aspect, actuellement peu développé, est très fertile pour l'avenir.

Les démarches nationales de constitution de sites internet types sont actuellement déployées par plusieurs ministères : le ministère de l'Intérieur, qui élabore un site-type de préfecture sur la base d'un état des meilleures pratiques observées et d'une enquête auprès du public ; le ministère des Affaires étrangères, pour les ambassades ; le ministère de l'Equipement, qui prévoit d'ouvrir d'ici à la fin de l'année neuf nouveaux sites de services déconcentrés.

L'encouragement des synergies locales ne va pas de soi, et il doit aussi être l'objet d'attentions particulières ; à la jonction entre les communes, les organismes publics et les services de l'Etat, les préfectures ont un rôle particulier à jouer sur ce plan, et doivent disposer des atouts nécessaires. L'articulation entre le niveau régional et le niveau départemental, souvent négligée par les services déconcentrés et les préfectures de région, doit être clarifiée pour l'usager.

5.7 Réussir l'ouverture internationale

Alors que l'internet est mondial, l'internet administratif français est francophone et prioritairement destiné au public hexagonal. L'ouverture internationale n'est pas seulement une affaire linguistique : les enjeux dépassent les domaines touristiques, diplomatiques et culturels, pour concerner les relations de la France avec les pays européens, les pays en voie de développement, avec la communauté scientifique mondiale, avec les pays de l'immigration économique, avec les citoyens de l'Union, etc.

Les démarches de veille et d'établissement de liens avec les sites des autres pays ou les sites à vocation européenne sont un premier pas nécessaire pour de nombreux sites.

5.8 Renforcer les compétences

Actuellement le nombre d'agents actifs et expérimentés au sein de l'internet public est très faible par rapport aux ambitions du déploiement en cours : 400 personnes ont en charge les 142 sites étudiés, et s'acquittent de leurs tâches nouvelles et nombreuses avec l'ardeur des pionniers ; la généralisation de l'administration en ligne impose un effort considérable, visant à augmenter très nettement cet effectif. Une cartographie nationale des compétences clés, le développement de réseaux de métiers et de formations adaptées, doivent faire partie des urgences. Il ne s'agit pas seulement de former des spécialistes dédiés, mais aussi de permettre à chacun de partager la démarche internet de son service.

L'ensemble des métiers de l'administration est concerné par l'internet, et doit l'intégrer dans ses pratiques. Mais certaines fonctions sont particulièrement importantes : les informaticiens et les services de communication sont largement parties prenantes, sans être nécessairement armés pour piloter de telles démarche à côté de leurs activités classiques. Les documentalistes jouent un rôle clé, souvent sous-estimé alors qu'ils doivent être systématiquement impliqués dans les projets internet. Enfin, les webmestres, nouveau métier à la frontière de plusieurs autres, doivent voir leurs missions précisées.

Des outils d'auto évaluation, mais aussi et surtout un pilotage " humain " des démarches, par une sensibilisation des responsables hiérarchiques et un renforcement des projets opérationnels, sont nécessaires.

Les défaillances rencontrées révèlent souvent les insuffisances des professionnels à qui les marchés de l'internet public ont été confiés : hébergeurs, agences de design, intervenants techniques... Les services de l'Etat sont parfois peu armés pour être de bons clients, et des recommandations d'ensemble, voire un pilotage transversal de la relation aux prestataires, apporteront des avantages concrets.

5.9 Favoriser le travail en réseau et mutualiser les ressources

Une meilleure coordination des agents de l'Etat en charge des différents aspects des sites (webmestres, communicants, informaticiens, documentalistes, ...) et la mise en commun de certaines ressources sont un levier de qualité, de progrès et de mobilisation. Par ailleurs, et sur le fond, beaucoup de questions des usagers ont un caractère interministériel ou des réponses multiples. La perspective du Portail de l'administration nécessite également que ce travail en réseau se développe, et que la cohésion des approches thématiques soit renforcée.

Les outils techniques, certains modules de contenus éditoriaux, certains services, quelques fonctions de back-office (comme la traduction) font partie des nombreux points sur lesquels il est possible d'alléger les obstacles humains, techniques et budgétaires de chacun par une mutualisation construite.

Bonnes pratiques de l'Internet public

Sur les 142 sites étudiés, 40% peuvent être considérés comme globalement bons ou excellents à la date de notre étude. Chacun de ces sites se caractérise par des idées intéressantes, des bonnes pratiques à encourager, des qualités très nettes et appréciables par l'utilisateur. Tous ces sites ont naturellement des imperfections ; mais ils sont tous portés par une dynamique qui paraît fertile.

Mais la richesse de l'internet public est largement disséminée, au-delà de ce premier cercle : près des deux tiers des sites étudiés comportent un ou plusieurs sujets d'excellence, qui constituent des bases solides pour leur amélioration, et un apport possible à la mutualisation des bonnes pratiques. Davantage que les " bons sites ", dont la qualité est souvent liée à une conjonction favorable de volontés, de talents, d'objectifs et de moyens, et qu'il serait abusif de valoriser à l'excès, il nous paraît judicieux de recenser les démarches, les idées, les services, dans leur diversité.

Bon nombre de ces pratiques sont éminemment transposables, et souvent cumulables. C'est la raison pour laquelle leur valorisation doit faire l'objet d'un soin régulier et de pratiques de réseau fondées sur l'échange et la synergie.

Les exemples les plus intéressants font ici l'objet d'un approfondissement destiné à permettre leur valorisation.

1. 10 démarches exemplaires

Les dix sites présentés ici ont adopté des démarches qui nous ont paru pertinentes et stimulantes pour les responsables de sites qui souhaiteraient s'en inspirer. Il ne s'agit donc pas nécessairement des " meilleurs " sites internet publics, mais d'intuitions, de cheminements et de pratiques fertiles.

Chacun de ces sites a été retenu pour une caractéristique remarquable en particulier ; mais pour la plupart, ils sont servis par des choix d'ensemble judicieux, qui les rendent exemplaires à plus d'un égard.

L'exemplarité peut être foisonnante ou dépouillée : on ne s'étonnera donc pas de trouver dans ce choix des sites d'ambitions très diverses, dont seule comptent la justesse de l'orientation et l'adéquation des moyens avec les objectifs de l'administration ou de l'établissement qui les déploie.

1. 1 Académie de Strasbourg : La prise en compte du profil des usagers

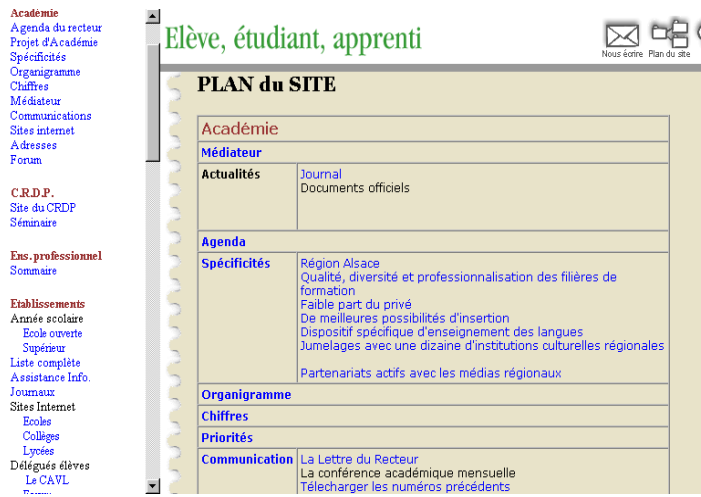
www.ac-strasbourg.fr

Le site de l'Académie de Strasbourg propose, dès l'accueil, un accès différencié selon les publics : élèves, apprentis, étudiants mais aussi parents, personnels, partenaires ou visiteurs. L'utilisateur est rassuré par le fait que l'on identifie son besoin et donc, que l'on s'adresse à lui. Dans le domaine de l'éducation, comme dans d'autres domaines où les approches sont clairement distinctes, cette précaution dès l'entrée évite la confusion des discours et des informations, et permet de rapprocher les contenus et services des attentes.

Le graphisme humain et souriant contribue à la cohésion du site et à l'esprit qui s'en dégage. Parmi les nombreux "plus" : les numéros verts "violences à l'école", les différentes possibilités d'organisation des menus et les forums. Le plan propose un index alphabétique et une photographie de l'organisation du site. L'accès aux rubriques est possible par simple "clic" sur l'intitulé de la rubrique. L'accès par index thématique, fonctionnalité rare et ici bien traitée, témoigne d'une information structurée et documentée. Enfin, ce site offre des forums actifs, présentés par publics, alors



que peu de sites publics s'ouvrent et offrent des espaces de dialogue avec les usagers en lien avec les sujets d'actualité.

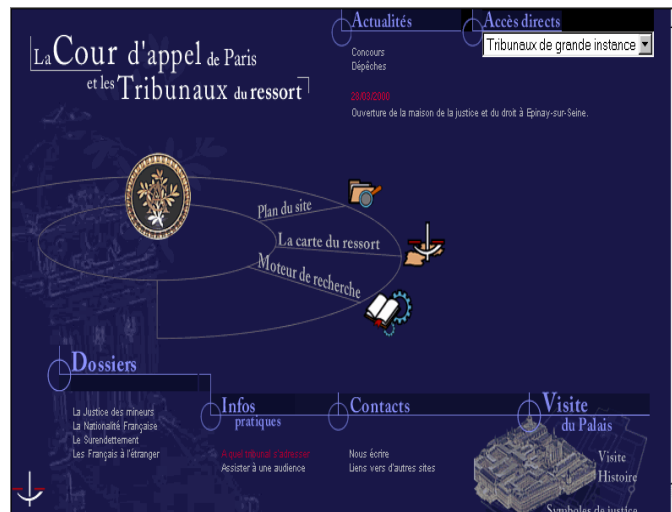


1.2 Cour d'appel de Paris : l'organisation des accès à l'information

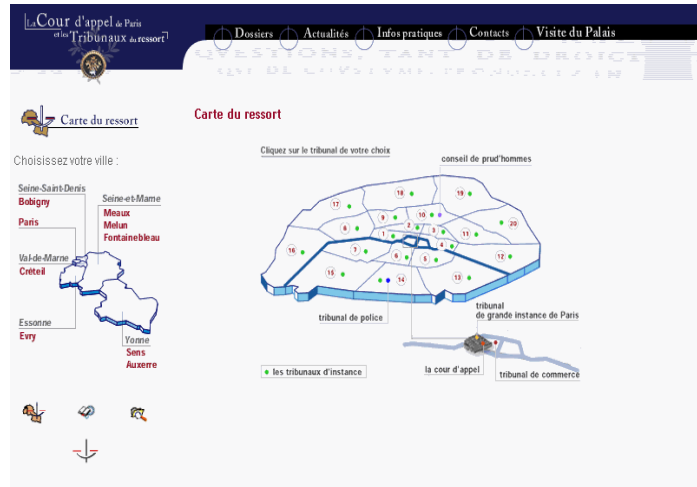
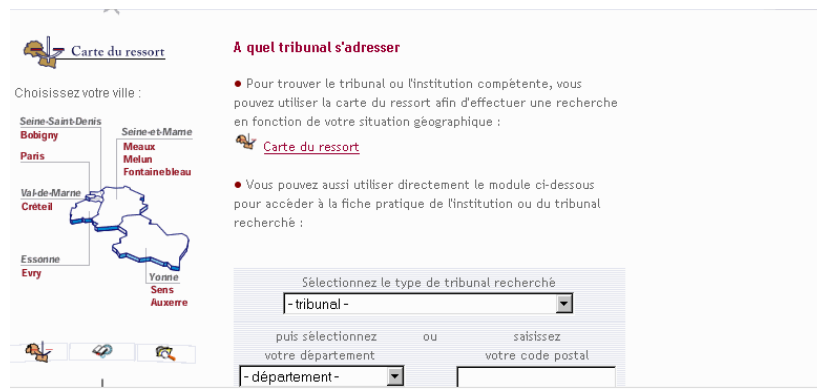
www.ca-paris.justice.fr

Le site de la Cour d'appel de Paris propose plusieurs modalités d'accès à l'information, clairement organisées dès l'accueil : accès direct à un tribunal, recherche géographique, recherche libre, plan du site, dossiers sur des questions importantes pour les usagers...

Chacun de ces accès est une vraie réussite, et le site, à la fois informatif et pédagogique ("à quel tribunal s'adresser"), va droit à l'essentiel, tout en proposant une excellente "visite du Palais de justice". Des liens sont proposés vers des structures intermédiaires d'aide et d'information, palliant l'absence de messagerie.



Une grande originalité du site est l'accès à la "carte du ressort", qui permet à l'utilisateur de savoir à quels tribunaux est rattachée sa localité. Cette problématique du ressort, commune à de nombreuses administrations, trouve ici un traitement élégant.



1.3 Direction départementale de l'équipement du Calvados : le suivi de dossier

www.calvados.equipement.gouv.fr

La DDE du Calvados propose un site conçu sur la base des attentes des publics et de leurs principales motivations à s'adresser à l'administration de l'Équipement. L'une des principales étant le suivi de dossiers de permis de construire, cette possibilité est désormais offerte pour l'ensemble du département, à l'exception des quatre communes qui administrent elles-mêmes leurs dossiers.

Le suivi du dossier est effectué dans la transparence, permettant d'identifier quels services ont à charge l'instruction, et d'expliquer ainsi le délai. Le processus se déroule jusqu'à son terme : la validation du permis de construire.

L'ensemble des éléments de contexte des démarches d'urbanisme est fourni, notamment les formulaires, les adresses utiles et les explications.

On trouve sur ce site le "guichet des formulaires" commun à l'ensemble des sites internet du ministère



de l'Équipement, classés par thèmes, avec une grande simplicité d'organisation et d'accès.

Où en est votre permis de construire ?

Réception	Instruction	✓ Décision
Identification du dossier		
Nom du demandeur :	Monsieur LECOQ Jean Pierre	
Adresse de l'opération :	Dossier fictif 16 place de la cathédrale BAYEUX	
Nature de l'opération :	Habitation	
Réception du dossier par les services de l'équipement		
Votre dossier a été reçu le :	03/01/2010	
Service instructeur :	subdivision de BAYEUX	
Numéro de téléphone :	02 31 51 17 29	
Décision		
Le service instructeur a transmis ses conclusions au maire de BAYEUX. Une décision a été prise le 03/02/2010. Cette décision a dû vous être communiquée par écrit. Nous vous conseillons de lire attentivement l'intégralité de ce document.		

GUICHET DES FORMULAIRES

LOGEMENT - CONSTRUCTION

Aides au logement
Echecs de DT
Prohibitions de défen
Participation des employeurs à l'effort de construction

MER

Navigation maritime/Permis bateau
Régime d'assurance des marins
Transport maritime de matières dangereuses

SECURITE ROUTIERE

Cartes orises et immatriculation

TOURISME

Agences de voyages
Aménagement d'associations et organismes locaux
Classement de restaurants

TRANSPORTS AERIENS

Aéronefs, immatriculation, hypothèque, location, navigabilité
Taxation du transport aérien
Associations aérodromes, associations aéronautiques
Aéronefs, feuille de mensuration, radio, rapports de passés
Autorisation de transport aérien, contrôle du trafic aérien
Personnel navigant

TRANSPORTS TERRESTRES

Navigation intérieure/agrément de bateaux
Navigation intérieure/DT (D)ai
Navigation intérieure/Permis bateaux
Remboursement de frais de transports en Ile de France
Transport routier de marchandises
Accidents sur remorques mécaniques
Transport routier de personnes
Transport routier/Commissionnaires de transport
Transport routier/obligation de défen

URBANISME

Autorisations d'occupation du sol/Permis de construire
Régime d'urbanisme

© Ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement.

Permis de construire accordé

Vous êtes destinataire de l'arrêté de permis de construire autorisant la réalisation de votre projet.

Il est nécessaire de lire attentivement l'intégralité de ce document car la réalisation de votre projet peut être soumise à des conditions qu'il convient de respecter strictement.

Dans la dernière partie de l'arrêté intitulée " Informations à lire attentivement ", vous trouverez également des informations portant sur les droits des tiers, validité, affichage, délais et voies de recours, assurance dommages - ouvrages et le cas échéant sur les taxes d'urbanisme .

Votre arrêté de permis de construire est accompagné de :

- ☛ 3 exemplaires de la Déclaration d'Ouverture de Chantier (D.O.C.); la Déclaration d'Ouverture de Chantier doit être transmise à la mairie en 3 exemplaires lors du début des travaux.
- ☛ 3 exemplaires de la Déclaration d'Achèvement des Travaux (D.A.T.); la Déclaration d'Achèvement des Travaux doit également être transmise en 3 exemplaires lorsque le projet est terminé, y compris les aménagements des abords prévus dans le projet

Ces pièces ne sont pas jointes lorsqu'il s'agit de permis de construire

1.4 Ministère des affaires étrangères : le moteur de recherche et l'accès aux informations

www.diplomatie.gouv.fr

Le site "*diplomatie.gouv.fr*" est un site très ambitieux et vaste, qui offre des informations et des orientations précises, présentées thématiquement. Les thèmes d'intérêt des usagers sont bien segmentés dès l'accueil.

Les contenus sont adaptés au support, les textes de présentation ouvrent sur des renvois judicieux d'informations, de services ou de transactions.

L'un des points forts du site est son moteur de recherche, simple en apparence, mais efficace et pertinent dans ses réponses, qui sont indexées et hiérarchisées, et dont les intitulés sont suffisamment descriptifs. Dans l'exemple

choisi, la rubrique mentionnée [Actualité] permet d'identifier la nature de l'information proposée.

Ce choix peut être effectué au premier niveau de recherche, permettant par exemple de chercher uniquement dans les archives diplomatiques.

La possibilité d'affiner sa recherche est très simple d'emploi, permettant au public de restreindre une ou plusieurs fois son interrogation.

Qualité des accès et clarté de présentation de l'information sont les atouts principaux du site

La charte graphique est déclinée de bout en bout dans le site, au service d'une navigation simple.

Parallèlement à la possibilité de recherche libre, l'accès à l'information se fait également de façon thématique, les intitulés institutionnels servant de balises aux sujets traités, dont les désignations sont claires.

Autres atouts du site : la présentation des archives et de nombreux formulaires en lien avec les organismes

de coopération internationaux (recrutement).

NOUVELLE RECHERCHE

Plus de **400** documents ont été trouvés

Vous avez recherché : **coopération**

Affinage de la recherche

VALIDER

Ministère des Affaires étrangères.

BAS DE PAGE

- 1 [Visite officielle au Japon du Premier ministre, M. Lionel Jospin \[Actualités\]](#)
 ■■■ Modifié le 24/03/00 10:31:51
 COMMUNIQUE CONJOINT FRANCO-JAPONAIS SUR LA COOPERATION SCIENTIFIQUE ET TECHNOLOGIQUE (Tokyo, 17 décembre 1999) 1. Le Japon et la France comptent au nombre des pays les plus avancés dans le domaine des
- 2 [Visite officielle au Japon du Premier ministre, M. Lionel Jospin \[Actualités\]](#)
 ■■■ Modifié le 24/03/00 10:31:52
 COMMUNIQUE CONJOINT FRANCO-JAPONAIS SUR LA COOPERATION SCIENTIFIQUE ET TECHNOLOGIQUE (Tokyo, 17 décembre 1999) 1. Le Japon

ENGLISH
DEUTSCH
ESPAÑOL

NOUVEAUTÉS
À PROPOS
RECHERCHE
NOUS ÉCRIRE

La coopération internationale

FRANCE - DIPLOMATIE

La DGCID

- ▶ Actualités
- ▶ La coopération au développement
- ▶ Comité d'orientation et de coordination des projets (COCOP)
- ▶ Curie : le forum relatif à la coopération internationale dans le domaine des études supérieures
- ▶ Coopération éducative
- ▶ Coopération non gouvernementale
- ▶ Bureau commun du service national de la coopération
- ▶ Volontariats civils
- ▶ Programmes d'actions intégrées
- ▶ Assistance technique
- ▶ Haut Conseil de la Coopération Internationale
- ▶ Nos partenaires

La Coopération française et le développement durable



- ▶ Avant-propos
- ▶ L'approche française pour le développement durable des pays du sud
- ▶ La santé
- ▶ Le développement urbain
- ▶ L'eau
- ▶ La lutte contre la désertification
- ▶ La forêt tropicale
- ▶ Les partenaires de la Coopération française pour le développement durable

L'assemblée générale des Nations unies est réunie en juin 1997, cinq ans après le Sommet de Rio, afin de dresser le bilan des actions entreprises pour la mise en œuvre des résolutions de cette conférence.

Le haut niveau des représentants des nations présents à New York montre l'importance fondamentale que l'humanité attache à ce bilan et sa volonté de poursuivre une œuvre

1.5 Ministère de la Culture : le portail culturel

Le site du ministère de la Culture adopte, dans chacune de ses rubriques, une approche thématique, correspondant à ses domaines de compétence. Il est remarquable par la vocation de portail qu'il assume dans chacun de ces domaines, jouant son rôle de tête de réseau et proposant une profusion de liens vers l'internet culturel public, privé ou associatif, et vers l'ensemble des institutions et initiatives culturelles.

La conception intègre dès les menus généraux l'organisation des liens. Ceux-ci sont regroupés thématiquement et la navigation se fait de façon naturelle.

Un autre exemple de cette vocation de portail, exhaustif et pratique à la fois, est l'accès aux bases de données et aux ressources documentaires des différents domaines, au sein du ministère et des établissements publics.

La navigation particulièrement claire donne rapidement accès aux ressources recherchées tout en permettant constamment le retour aux niveaux principaux. Les ressources proposées sont généralement commentées par une présentation concise et utile.

L'accès au "Portail de l'internet culturelle" se fait notamment par un menu des "ressources culturelles" (cf. ci-dessous), thématique et explicite, voire suggestif : près de cinquante entrées sont proposées sur cette page, qui n'en reste pas moins parfaitement lisible.

Ce type de démarche, convaincant du point de vue de l'utilisateur et applicable à de nombreux autres domaines, nécessite l'élaboration d'une grille thématique et l'indexation des ressources en fonction des thèmes.

Compte tenu du nombre de liens gérés, il nécessite également une équipe dédiée et des procédures et outils de contrôle permanent de la validité des liens.



1.6 Secrétariat d'État à l'Industrie : l'organisation générale du site

Le site du ministère de l'Industrie propose un ensemble de ressources et de liens accessibles par un menu et une navigation clairs : la profusion de l'information est gérée et compartimentée.

La une, différente du sommaire, fournit un ensemble d'informations d'actualité et de nouveauté dans les champs de compétence du ministère.

Dans le sommaire, la masse d'informations est découpée en espaces lisibles et cohérents, en fonction des modes d'approche du public : Espace pratique, Agora, Observatoire, Bibliothèque. Il s'agit donc à la fois d'un site "outil", pratique au quotidien, et d'un site de référence.

Le site intègre une ambition de portail. Les grandes compétences "balisées" sont traitées sur des sites originaux, comme telecom.gouv.fr ou drire.gouv.fr ou francetech.

Les liens proposés, publics, privés ou associatifs, sont pertinents.

La dimension institutionnelle ("*Le Ministère*") est présente mais discrète.

L'espace pratique propose des informations et conseils, sur des fiches lisibles et hiérarchisées, intégrant des liens hypertextes internes et externes pertinents, et orientant vers les services compétents en fonction des domaines d'activité.

Le contenu des fiches est de bonne qualité rédactionnelle, les termes spécialisés ou administratifs sont définis, les acronymes sont développés, les missions des services sont présentées. La présentation est claire et la navigation agréable.

Le site spécialisé du secrétariat d'État à l'Industrie, Francetech, propose une recherche thématique de contacts, permettant de contacter par messagerie une personne référente au sein de ses services ou dans les organismes publics traitant du même thème.

1.7 Office National des Forêts : service... public attentif aux usagers

Le site de l'ONF est complet et passionnant sur son sujet. Il segmente clairement les publics particuliers et professionnels. Il propose une liste de diffusion et des lettres d'information. En phase avec les préoccupations des professionnels de la filière, il propose une base de données nationale répertoriant toutes les ventes de lots de bois en France. Les services concernés, les informations et les volumes sur les lots sont indiqués. L'utilisateur peut entrer directement en contact par mail personnalisé avec le référent.

Les fiches d'information du site et les contenus informatifs dans leur ensemble témoignent d'une véritable intention pédagogique, de la passion inhérente à ce domaine, et de la volonté de service aux usagers.

Essences : Toutes essences Résultat de la recherche : 1583 offres
 Mode de vente : Bois chablis sur pied [Autre recherche](#)
 Département : Tous les départements

ID - Aube	Bois sur pied	Chêne
	Volume arbre moyen de moins de 0,7. Volume total : 6640 m ³	
	Coordonnées du service	Personne à contacter
	Office National des Forêts 50 TROYES Cité Ad Vassales 38 / Grégoire Pierre Herliousson-BP 199-10006 TROYES CEDEX Tel. :03 25 76 27 37 Fax :03 25 76 27 39	M. CARLES Jean-Pierre Mail : Sa.Troues@onf.fr
	Observations	
	Volume grumes de lots de plus de 30 m ³ disponibles dans ce service.	

ID - Aube	Bois sur pied	Chêne
	Volume arbre moyen de 0,7 à moins de 1,2. Volume total : 10950 m ³	
	Coordonnées du service	Personne à contacter
	Office National des Forêts 50 TROYES Cité Ad Vassales 38 / Grégoire Pierre Herliousson-BP 199-10006 TROYES CEDEX Tel. :03 25 76 27 37 Fax :03 25 76 27 39	M. CARLES Jean-Pierre Mail : Sa.Troues@onf.fr
	Observations	
	Volume grumes de lots de plus de 50 m ³ disponibles dans ce service.	

Actualités Dernière modification: 04/25/2000 15:27:28

Boutique ONF
 • Vous avez désormais la possibilité de commander et de régler directement vos achats par carte bancaire. [La boutique ONF](#) propose plus de 180 livres et objets...

Événements :
 • **Carrefour international du bois - La salon 100% bois**
 La 6ème édition du Carrefour international du bois aura lieu les **24, 25 et 26 mai 2000** au Parc Expo de la Beaujoire à Nantes. Pour plus d'info : <http://www.timbershow.com>

• **16 sculptures monumentales en bois dans 4 forêts domaniales**
 Les forêts domaniales de Meudon, Versailles, St Germain et Rambouillet accueillent tout au long de l'année 2000 les oeuvres de EL Falek, jeune artiste sculpteur autodidacte. En juin et juillet, chacune de ces forêts sera le cadre de créations d'oeuvres d'arbres en direct. <http://www.falek.net>

Inscrivez-vous à notre liste de diffusion et recevez nos lettres périodiques d'informations
 Pour visualiser les animations du site, vous devez télécharger le [lecteur Flash](#)

Le service graines et plants de l'ONF

Vous êtes pépiniériste, professionnel de l'horticulture ou passionné des grands espaces et vous recherchez des graines d'arbres ou d'arbustes forestiers ?

Spécialiste depuis de nombreuses années, au savoir-faire reconnu, le Service Graines et Plants de l'Office National des Forêts vous propose ses graines (feuillus, résineux, dormance levée).

Afin d'en savoir plus, nous vous proposons de consulter notre dossier "graines" élaboré par des professionnels de cette filière.

Le service graines et plants. Catalogue des graines

- [Présentation](#)
- [Réglementation](#)
- [Dossier graines](#)
- [Les feuillus](#)
- [Les résineux](#)
- [Dormance levée](#)

Commander des graines

- [Comment ?](#)
- [Tarifs](#)
- [Bon de commande](#)
- [Conditions de vente](#)

ONF - Services Graines et Plants
 39300 SUPT
 FRANCE
 Tel : 03 84 51 42 09
 Fax: 03 84 51 46 63
 Office National des Forêts EPIC/PC3 Paris B 662 043 116
 Siège : 2, avenue de Saint-Mandé - 75570 Paris cedex 12

Base de données des lots mis en vente

➕ Sélectionnez les essences que vous recherchez :

Toutes essences Autres feuillus Alisier Alisier tormil

Autres résineux Aulne Bouleau Charme

Chêne Chêne sessile ou pédonculé Douglas Epicéa commun

Epicéa Erable Erable champêtre Erable plane

Erable sycomore Frêne Feuillus tendres Hêtre renve

Hêtre Mélèze Merisier Noyer

Pin divers Pin laricio Pin maritime Pin noir

Poirier, pommier Pin sylvestre Pin weymouth Sapins

Sorbier Sapin pectine Sapin de vancouver Tilleul

Tremble

1.8 Opéra de Paris : les qualités visuelles et ergonomiques

Le site de l'Opéra de Paris est exemplaire de nombreux égards, à commencer par les services qu'il rend à son public, permettant d'effectuer toutes les transactions sans passer par le guichet. Il propose des services aux entreprises et de nombreux repères pour "préparer" un spectacle.

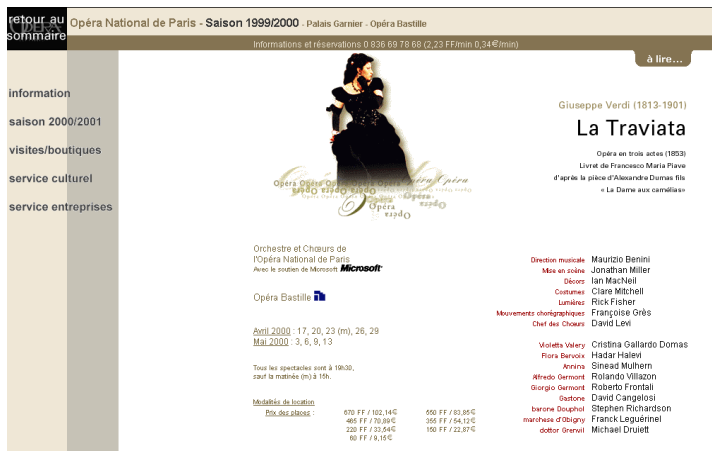
Son contenu est passionnant pour le néophyte comme pour l'amateur d'opéra, et parfaitement à jour.

Ses qualités visuelles et ergonomiques nous ont paru remarquables, par la différenciation claire entre des modes de navigation "transactionnelle" et de "découverte".

La navigation évite les arborescences complexes et permet toujours le retour aux niveaux de sommaire précédents.

L'iconographie est particulièrement bien exploitée, en petites vignettes quand il s'agit d'éclairer l'accès à une rubrique, ou en grand format quand il s'agit d'une véritable illustration d'un programme ou d'une action.

Ces qualités invitent le public à revenir régulièrement sur ce site – qui se préoccupe, d'ailleurs, de l'avis de ses visiteurs.



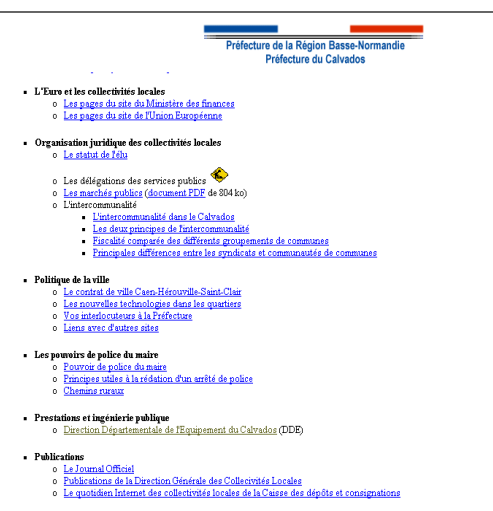
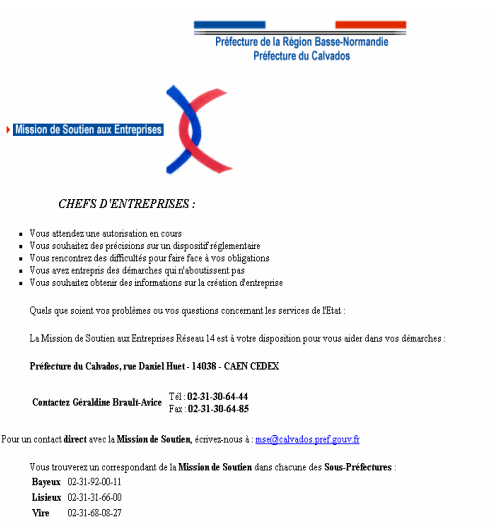
1.9 Préfecture de Basse Normandie : le ciblage des publics

www.basse-normandie.pref.gouv.fr

Le site de la préfecture de la région Basse-Normandie et du département du Calvados, qui s'organise en fonction des besoins des usagers, a distingué dès l'accueil et dans sa barre de navigation les publics auxquels il s'adresse. L'orientation des usagers est ici particulièrement claire, le sujet du site n'étant pas la préfecture elle-même mais ses missions.

Les grands besoins des usagers sont cernés par "famille" dès les menus généraux. Les publics sont segmentés en fonction de leurs besoins. La conséquence de cette organisation est sensible en pages intérieures : toute l'information délivrée, très complète, est structurée autour des attentes de l'utilisateur à qui l'on s'adresse.

La volonté d'information et d'orientation du public conduit à proposer des liens pertinents et des informations d'une grande diversité. Elle est également sensible dans l'intégration permanente des problématiques des usagers, révélatrice d'une administration qui propose du soutien, des solutions, et qui intègre les approches internet et les démarches traditionnelles.



1.10 Préfecture du Rhône : La conception des contenus

www.rhone.pref.gouv.fr

Le site de la Préfecture du Rhône propose à l'utilisateur une information cohérente et exhaustive, sur la base de fiches pratiques claires et opérationnelles portant notamment sur les "droits et démarches". Ces fiches ne sont pas sans rappeler les fiches de "Vos droits", la rubrique d'Admifrance, qui les a parfois inspirées. Mais, l'adaptation locale permet d'accompagner l'utilisateur jusqu'à la satisfaction de sa demande initiale par la fourniture d'une orientation ou d'une réponse concrète.

Les liens ponctuels (comme les demandes de formulaires associés à une démarche) sont intégrés à l'intérieur de la fiche technique ou pédagogique et permettent un accès direct aux documents nécessaires.

Les coordonnées des services locaux ou nationaux compétents sont intégrées à la fiche.

Un bon moteur de recherche complète ces fonctionnalités, ainsi qu'une petite base de données sur les services de proximité par commune.

2. 20 " Bonnes pratiques " observées parmi les sites internet publics français

1. Organisation générale et positionnement : Préfecture de l'Auvergne
2. Organisation générale et positionnement : Ambassade de France, Washington
3. Guide des démarches, pédagogie : service-public.gouv.fr
4. Simplicité et rapidité : Préfecture d'Eure-et-Loir
5. Organisation par thème ou sujet de préoccupation de l'utilisateur : l'Onisep
6. Dossiers : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité
 7. Fiches pratiques : Admifrance
 8. Etudes : La Documentation française
 9. Métiers : Ministère de la Défense
 10. Orientation : Secrétariat d'Etat au commerce extérieur
 11. Actualité : Premier Ministre
 12. FAQ : MILT
 13. Fidélisation : MTIC
 14. Messagerie personnalisée : Ministère de la fonction publique
 15. Téléprocédure : Ministère des finances
 16. Téléprocédure : Préfecture de la Haute-Vienne
 17. Evaluation du site : DDE de Saône-et-Loire
 18. Annuaire : Commissariat Général au Plan
 19. Technique : Educnet
 20. Pédagogie : Collège des Tamarins

2.1 Organisation générale et positionnement : Préfecture de l'Auvergne

www.auvergne.pref.gouv.fr

Préfecture de la région Auvergne

GOUV.FRANCE

Les aides aux entreprises

RETOUR

SOMMAIRE

L'ETAT en action

REINFORCEMENT DU POTENTIEL HUMAIN DEL'ENTREPRISE

- Aide au recrutement de cadre**
 Ce dispositif, financé par l'Etat, la Région et l'Union européenne, vise à renforcer l'encadrement des PME en aidant à la création de la fonction de cadre.
- CORTECHS (Convention de Recherche pour les Techniciens Supérieurs)**
 Cette procédure cofinancée par l'Etat et l'Union Européenne, associe trois partenaires :
 - un technicien possédant un DUT ou un BTS, désirant entreprendre une formation au développement technologique,
 - une entreprise souhaitant embaucher le technicien pour travailler sur un projet innovant,
 - un centre de compétences assurant l'encadrement du projet
- CIFRE (Convention Industrielle de Formation pour la Recherche)**
 Cette aide, financée par l'Etat, permet d'associer une entreprise, un jeune diplômé et un laboratoire de recherche autour d'un projet industriel conduisant à une thèse de doctorat.

Véritable portail régional, le site de la préfecture d'Auvergne propose une orientation vers les sites publics (services déconcentrés, mairies), les sites associatifs, ou encore les entreprises. Riche en liens commentés et utiles, ainsi qu'en fiches thématiques, ce site foisonnant et bien maintenu est également remarquable par le traitement des dossiers d'actualité.

2.2 Organisation générale et positionnement : Ambassade de France, Washington

www.info-france-usa.org

@mbassade de France Washington, DC

Missions françaises aux Etats-Unis

Voici la France

Actualités & Discours

Culture Education & Infos pratiques

La France sur l'Internet

Commerce & Technologies

Espace Jeunesse

Retour

Commerce & Technologie

3 0337 10 00152

Infos sur les moyens d'investir en France

Agence "Invest in France"

Mission scientifique et technologique

Forum USA 2000

L'emploi en FRANCE !

Entrepreneurs, Industriels, RECRUTEZ !

English version

Recherche Contactez-nous

Index Page d'accueil Faq

L'ambition d'aide et d'orientation aux usagers est traitée de façon très complète sur le site de l'ambassade de France à Washington. Un tel service doit faire face à des publics très différenciés, des jeunes aux investisseurs, et à des préoccupations très larges : culturelles, commerciales, pratiques, diplomatiques.

Les différentes démarches de consultation sont anticipées et se voient proposer des réponses appropriées, en français et en anglais.

2.3 Guide des démarches, pédagogie : service-public.gov.fr

www.service-public.gov.fr



Ministère de la fonction publique et de la réforme de l'Etat

- CITOYENNETE
- SANTE
- EMPLOI
- EDUCATION
- CULTURE
- CONSOMMATION
- VOYAGE
- SPORT
- ENTREPRISE

LES PORTAUX PUBLICS POURQUOI CE SITE BOITE AUX LETTRES



Un exemple de recherche sur internet : je travaille dans une PME-PMI qui souhaite exporter ses produits. Quelle aide peuvent m'apporter les services publics ?



QUELQUES INCONTOURNABLES

Recherchez en ligne les annonces des marchés publics
<http://www.journal-officiel.gouv.fr/boamp/R1.htm>

+
 Informez-vous sur l'introduction de l'euro dans les entreprises avec le Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie
<http://www.finances.gouv.fr/euro/entreprises/>

+
 Consultez le portail des créateurs d'entreprises avec l'Agence pour les créateurs d'entreprises (APCE)
<http://www.apce.com/bar.htm>

Sur le site consacré au commerce extérieur de la France des rubriques sont proposées pour :

- [repérer mes interlocuteurs export](#)
- [préparer ma démarche export](#)
- [prospector les marchés étrangers](#)
- [promouvoir mes produits](#)

Un lexique des appuis publics, notamment financiers, permet de s'orienter plus facilement. Un service de renseignement téléphonique complémentaire m'est spécialement réservé : c'est le service "[le fil de l'export](#)".

Pour m'informer sur les marchés potentiels, je me connecte sur le portail des postes d'expansion économique. De l'information abondante et des liens utiles me sont proposés, par exemple, pour la République Tchèque, en Europe centrale.

Les statistiques du commerce extérieur français complètent mon

Créé à l'occasion de la fête de l'internet au printemps 2000 à l'initiative de la DIRE et destiné à s'interrompre quelques semaines après cet événement, ce site s'est doté d'une ambition pédagogique en matière de démarches administratives en ligne : l'utilisateur pouvait y trouver un guide clair et agréable pour l'accompagner. Les thématiques évidentes, les textes adaptés aux contraintes du support et la navigation fluide manifestent un effort louable pour rapprocher l'administration de ses usagers par le biais d'internet.

2.4 Simplicité et rapidité : Préfecture d'Eure-et-Loir

<http://www.eure-et-loir.pref.gouv.fr>



Vos démarches

Pour les Entreprises

Pour les Elus

Activités réglementées

La Préfecture

Guide de la légalité

Accueil

Plan site

@tualités

Sites publics

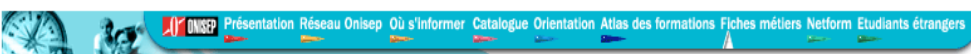
Nous écrire

- [Établissements Recevant du Public : guide pratique](#)
- [Aménagement du territoire](#)
- [Emplois jeunes](#)
- [Dotations](#)
- [Recueil des Actes Administratifs](#)
- [Marchés publics](#)
- [Environnement et réglementation](#)
- [Charte départementale de l'environnement](#)




Un bon exemple de site cadré, simple et rapide à utiliser, et néanmoins complet. On accède aux informations en peu de "clics" et la navigation est claire et naturelle. Les regroupements d'information sont limpides pour l'utilisateur. Il sait à tout moment où se situer dans sa navigation et peut accéder aux autres ressources du site. L'actualité est organisée en fonction des préoccupations du public.

2.5 Organisation par thème ou sujet de préoccupation de l'utilisateur : l'Onisep

 <p>Présentation Réseau Onisep Où s'Informer Catalogue Orientation Atlas des formations Fiches métiers Netform Etudiants étrangers</p>	
Fiches métiers	
Recherche par :	Domaine Ordre alphabétique Centre d'intérêt
Voici les réponses proposées pour : Aider ou conseiller	
ACTUAIRE Spécialiste des mathématiques appliquées à la prévision des risques financiers et industriels, l'actuaire jongle avec les calculs de probabilités, les statistiques, les programmes informatiques. Dans les sociétés d'assurances, les organismes de retraite et de prévoyance, il établit le montant des cotisations à appliquer pour chaque catégorie de contrat en tenant compte de l'équilibre financier de la société.	
ADMINISTRATEUR JUDICIAIRE L'ancienne profession de syndic de faillite n'existe plus depuis 1985.	
AGENT GENERAL D'ASSURANCES COURTIER D'ASSURANCES Il existe en France 17 100 agents généraux. Très implantés en province, ils emploient 35 000 personnes. Les courtiers, au nombre de 2 400, sont surtout localisés dans les grandes métropoles. Ils emploient quelques 16 000 personnes. Deux professions qui peuvent être exercées conjointement : certains agents généraux sont aussi courtiers.	
AGENT TECHNIQUE ET DE GESTION DE LA POSTE L'agent technique et de gestion de La Poste est affecté dans l'un des 17 000 bureaux de poste ou dans les directions régionales avec des fonctions de secrétaire ou de secrétaire comptable... C'est un technicien chargé de tâches administratives spécifiques liées aux produits du courrier comme aux opérations diversifiées d'un bureau de poste. Il participe à l'organisation du travail en équipe, en collaboration avec les agents de maîtrise. Situé à un niveau hiérarchique intermédiaire entre les cadres et les agents professionnels qualifiés, l'agent technique occupe, de ce point de vue, une position centrale dans son entreprise.	

Le site de l'Onisep s'adresse prioritairement aux collégiens, lycéens et étudiants. Il propose, parmi d'autres ressources informatives, un ensemble de fiches métiers claires et complètes, présentées à partir de la demande des usagers, prenant notamment en compte leurs centres d'intérêts. Modulaire et complète, l'information permet un approfondissement aisé et rapide..

2.6 Mise en forme de l'information : Dossiers du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité

SOMMAIRE	
Initiatives locales	
Agenda et manifestations publiques	
Chiffres et analyses	
Documents d'information	
Professionalisation	
Accords cadre	LA LETTRE "Nouveaux services, Emplois jeunes"
Textes officiels	Le dossier du mois : "Jeunes créateurs de leur activité" "Une charte pour les nouveaux services"
Liens utiles	

Les dossiers thématiques sur les emplois jeunes ou sur les 35 heures sont les points forts de ce site ministériel foisonnant, qui doit intégrer une grande abondance d'informations hétérogènes. L'organisation de l'information autour de grands dossiers structurés donne ici l'exemple d'un effort éditorial judicieux au service de publics directement concernés.


2.7 Mise en forme de l'information : Fiches pratiques. Admifrance

www.admifrance.gouv.fr

<p>Sommaire</p> <p>Argent, épargne</p> <p>Crédit à la consommation</p> <p>Surendettement</p>	<p>Chômeurs surendettés: effacement des dettes fiscales</p> <p>Vous pouvez bénéficier d'une remise des dettes fiscales si:</p> <ul style="list-style-type: none">- en conséquence d'une perte d'emploi, vous avez engagé une procédure de surendettement avant le 29 février 2000,- vous êtes reconnu en situation de grande difficulté sociale, et pouvez obtenir une aide financière d'urgence dans le cadre des commissions départementales de l'action sociale d'urgence (CASU). <p>Peuvent être remises les dettes concernant:</p> <ul style="list-style-type: none">- l'impôt sur les revenus,- la taxe d'habitation et la taxe foncière,- la redevance télévision,- les intérêts de retard liés à ces impositions. <p>La remise porte sur les montants restants dus à la date de la demande.</p> <p>Comment faire la demande?</p> <p>Si vous êtes demandeur d'emploi, vous devez vous adresser au centre des impôts avant le 29 février 2000.</p> <p>Si vous êtes en situation de grande difficulté sociale, vous devez vous adresser avant le 29 février 2000 à un centre communal d'action sociale, une caisse d'allocation familiale, ou un service social départemental, qui a transmis le dossier à la trésorerie générale.</p> <p>Décision</p> <p>Si, après examen de votre dossier, vous remplissez bien les conditions, les dettes fiscales sont annulées directement, ou, en cas de procédure de surendettement, dans le cadre du plan de règlement ou d'un moratoire des dettes.</p> <p>Pour toute information, adressez-vous:</p> <ul style="list-style-type: none">- au centre des impôts,- au centre communal d'action sociale, à la caisse d'allocation familiale ou au service départemental d'action sociale	<p>Avec plus de deux mille fiches, la base de données " Vos droits " constitue une ressource irremplaçable pour l'information des usagers de l'administration sur les droits et démarches. Organisées de façon thématique (emploi, justice, ...), bénéficiant d'un circuit de validation de qualité, les fiches sont structurées et rédigées avec simplicité et efficacité.</p>
--	--	---

2.8 Mise en forme de l'information : Etudes (consultables et téléchargeables). La Documentation française

www.ladocfrancaise.gouv.fr

<p>La Documentation française</p> <p>GOUV. FRANCE</p> <p>Rapports les plus récents</p> <p>Bibliothèque des rapports publics</p> <p>Agenda des missions confiées par le Gouvernement</p>	<p>Infos pratiques Présentation Publications Documentation Rapports publics</p> <p>Vous procurer le rapport</p> <p>L'Etat et les technologies de l'information et de la communication : vers une administration à accès pluriel Bruno LASSERRE, Conseiller d'Etat Rapport remis à Lionel JOSPIN en mars 2000.</p> <p> Téléchargement du rapport</p> <p> Commande du rapport éditée</p> <p>Format disponible : HTML / RTF / PDF</p> <p>© La documentation Française</p>	<p>La bibliothèque des rapports publics est une rubrique de référence au sein du site de la Documentation française. On y trouve les principaux rapports, regroupés thématiquement, et proposés en téléchargement ou à la commande. Cet effort significatif met à la disposition des citoyens des ressources d'information et de réflexion précieuses pour le débat démocratique.</p>
---	--	---

2.9 Mise en forme de l'information : Métiers. Ministère de la Défense

www.defense.gouv.fr


Les métiers dans l'Armée de Terre

Découvrez les métiers des dix armes de l'Armée de Terre :

- [l'Artillerie](#)
- [l'Arme Blindée Cavalerie](#)
- [l'Aviation Légère de l'Armée de Terre \(ALAT\)](#)
- [le Génie](#)
- [l'Infanterie](#)
- [le Train](#)
- [le Matériel](#)
- [les Transmissions](#)
- [l'Administration](#)
- [la Santé](#)

Vous pouvez aussi découvrir les métiers de l'armée de terre en fonction des carrières proposées :

- [Officier](#)
- [Sous-officier](#)
- [Engagé volontaire](#)




- Organisation
- Hommes-Femmes
- Equipements

La rubrique du site du Ministère de la Défense consacrée aux métiers est organisée de façon efficace et vivante. L'information et le recrutement sont des objectifs majeurs pour l'armée, qui déploie un effort d'orientation et de pédagogie remarquable.

2.10 Mise en forme de l'information : Orientation. Secrétariat d'état au commerce extérieur

www.commerce-exterieur.gouv.fr



PREPARER SA DEMARCHE EXPORT

Vous préparer à exporter c'est être en mesure d'évaluer votre potentiel export, de sélectionner vos marchés cibles ainsi que de consentir les dépenses induites par cette démarche. Vous avez dans chaque région en [DRCE](#) des interlocuteurs capables de vous y aider et de vous orienter vers les sources d'informations et les appuis financiers les plus appropriés. Quels sont-ils dans le réseau public?

Pour réunir l'ensemble des informations susceptibles de procurer des éléments de choix afin de sélectionner le ou les pays cible(s) :	le CFCE et en région les CRDI . Vous pouvez également accéder à la base de données Planet@export du CFCE.
Lorsque vous avez effectué une première sélection de pays :	les PEE ainsi que le CFCE pourront approfondir votre information sur les pays concernés.
Pour connaître les formalités douanières nationales ainsi que la réglementation tarifaire des pays vers lesquels vous souhaitez exporter :	la Direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI) au niveau national et les cellules entreprises des directions régionales des douanes.
Pour connaître l'environnement réglementaire et juridique des pays ciblés :	les PEE ainsi que le CFCE

Le Secrétariat d'Etat au commerce extérieur a développé un site à large vocation d'information et d'orientation des entreprises souhaitant exporter. Il ne compte pas pour cela sur ses seules forces, mais aussi sur le réseau de sources d'informations existantes.

Les contenus sont conçus pour proposer en fin de recherche une orientation claire et complète. L'ensemble des ressources disponibles, internes ou externes, est accessible à partir d'une présentation claire et synthétique.

2.11 Actualité : Premier Ministre

www.premier-ministre.gouv.fr

L'actualité du site du Premier ministre est mise à jour plusieurs fois par jour. Très présente sur la page d'accueil, qui est datée, l'actualité est également archivée. Les titres de l'actualité sont synthétiques et informatifs ; ils orientent vers des pages d'information complètes, des communiqués de presse comportant des liens internes et des images. Cette rubrique est adaptée au flux ordinaire de l'actualité gouvernementale comme au traitement d'événements, en texte, image et son.

2.12 FAQ : Foire aux questions. Mission interministérielle de lutte contre la toxicomanie

www.drogues.gouv.fr

Le site drogues.gouv.fr est un site d'information largement fondé sur les questions que se posent les publics visés. Les usagers sont invités à adopter un pseudo et à poser leurs questions, qui font l'objet d'un effort de synthèse, de regroupement et de réponse au sein de cette FAQ. A la différence de beaucoup de "fausses FAQ", dont les questions ne changent jamais et ne reflètent que les interrogations présumées du public, ici la prise en compte de la parole des usagers est effective, et fait de la réponse en différé un

VOS QUESTIONS/NOS RÉPONSES

[accueil](#) | [s'inscrire](#) | [poser une question](#) | [consulter les réponses](#) | [confidentialité](#) | [mode d'emploi](#)

Titre : Définition de la toxicomanie

Thème : généralités

Pseudo : bill

Question : quelle est la définition de la toxicomanie ?

Notre Bonjour,

Réponse : la toxicomanie est un comportement de dépendance envers un ou plusieurs produits psychoactifs. Souvent, ce terme est utilisé sous sa forme la plus générale pour désigner l'ensemble des consommations de drogues, mais il faut distinguer l'usage, l'usage nocif, et la dépendance. Le fait de prendre ou d'avoir pris une drogue ne rend pas obligatoirement toxicomane, c'est, entre autres, l'usage excessif et régulier qui peut rendre quelqu'un dépendant. Des détails et quelques chiffres qui vous seront peut-être utiles figurent sur ce site à la rubrique "ce qu'il faut savoir".

[Retour](#)

bon outil pédagogique.

2.13 Fidélisation, push, lettres d'information : la MTIC

www.mtic.pm.gouv.fr



Inscrivez-vous à la lettre de la MTIC, hebdomadaire

Inscrivez-vous aux actualités de notre site :

- [▶ La mission](#)
- [▶ Programmes](#)
- [▶ Technologies et standards](#)
- [▶ Rencontres et événements](#)

Le site de la M.T.I.C. dans l'administration est un outil de travail en même temps qu'un site d'information et de référence. Riche en liens et téléchargements, il propose également deux formes de "push" : "la Lettre de la MTIC", hebdomadaire, est réservée aux agents de l'administration; les actualités du site, disponibles pour tout possesseur d'e-mail, sont expédiées à chaque mise à jour du site.

2.14 Messagerie personnalisée

www.fonction-publique.gouv.fr

Mission Communication

Direction Générale de l'Administration
et de la Fonction Publique

COMPETENCES

- Elaboration de la politique de communication externe, interne et d'information du public. Coordination des actions dans ce domaine
- Elaboration et suivi de la réalisation de supports de communication et d'information
- Organisation de manifestations
- Coordination des relations avec la presse
- Suivi, animation, maintenance et enrichissement :
 - du site Internet (www.fonction-publique.gouv.fr)
 - du serveur Minutel (36.16 Fonctionnaire).

Communication écrite Saisie Message	Autre (s) Bureau (x)	Retour index
Communication multimédia Saisie Message		

Les messageries personnalisées permettent à l'utilisateur de s'adresser directement au service compétent, voire à l'interlocuteur compétent : c'est souvent le moyen pour l'administration d'offrir une réponse de meilleure qualité, un lien plus direct et une transparence préférable à l'anonymat. La thématisation du courrier reçu est une approche qui permet d'améliorer la qualité et le délai des réponses de l'administration. La page de messagerie du site du Ministère de la Fonction publique propose une telle option, qui permet de différencier des messages de natures très distinctes.

2.15 Téléprocédures : déclaration d'impôts

www.finances.gouv.fr

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE
GOUV.FRANCE
Retour
Plan
Recherche
Courrier

Ce que vous devez savoir ...

IMPOT 2000 sur les revenus de 1999

Déclarations, calcul, paiement
Déclarations des revenus

Résidents à l'étranger

Actualités

Documentation fiscale

Adresses des services


© Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie - 02/2000


Le site du ministère des finances offre diverses possibilités pour préparer sa déclaration d'impôts sur le revenu : information, courrier électronique avec réponse sous 48 heures, simulation, impression des formulaires, téléprocédure de déclaration en ligne et paiement.

2.16 Téléprocédures : transactions locales

6 Demande de certificat de non-gage


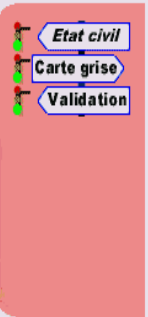
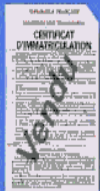
Etat civil	Adresse	Immatriculation	Date de mise en circulation
Martin	10 rue du moulin 987 PM 87		01/01/2000
Jean	87000 Limoges		



Veillez cliquer sur  pour retourner à l'accueil

Nous avons pris acte de votre demande, elle sera traitée par la Préfecture dans les meilleurs délais, selon l'article L.37 du code de la route.

Vous recevrez un accusé de réception par courrier électronique à l'adresse jmartin@wanadoo.fr



Le site de la préfecture de la Haute-Vienne permet à l'usager de remplir sa demande de certificat de non-gage par téléprocédure et de recevoir le document officiel directement à son domicile.

2.17 Evaluation du site : DDE de Saône et Loire

Vous êtes... <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Elu<input type="radio"/> Professionnel<input type="radio"/> Journaliste<input type="radio"/> Association<input type="radio"/> Agent d'une collectivité territoriale<input type="radio"/> Particulier<input type="radio"/> Etudiant<input type="radio"/> Agent d'autres administrations<input type="radio"/> Agent du ministère	Votre motivation... <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Recherche d'un contact<input type="checkbox"/> Curiosité<input type="checkbox"/> Problème précis à résoudre<input type="checkbox"/> Information<input type="checkbox"/> Formulaire<input type="checkbox"/> Recherche bibliographique<input type="checkbox"/> Actualité<input type="checkbox"/> Conditions de circulation<input type="checkbox"/> Recherche d'emploi	Comment êtes-vous venu sur ce site ? <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Adresse communiquée par la DDE<input type="checkbox"/> Adresse communiquée par les medias<input type="checkbox"/> Par une information orale<input type="checkbox"/> Par un lien sur autre site<input type="checkbox"/> Par moteur de recherche Satisfaction de votre recherche... <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> OUI<input type="radio"/> NON
--	---	---

Domaines visités : Indiquez le numéro de priorité

<input type="checkbox"/> Aide au logement	<input type="checkbox"/> Documents d'urbanisme	<input type="checkbox"/> Permis de construire	<input type="checkbox"/> Routes et transports	<input type="checkbox"/> Environnement	
<input type="checkbox"/> Présentation DDE 71	<input type="checkbox"/> Réalisations DDE 71	<input type="checkbox"/> Emploi	<input type="checkbox"/> Appel d'offre	<input type="checkbox"/> Actualité	<input type="checkbox"/> Département 71

Le contenu vous a paru... <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Suffisant<input type="checkbox"/> Pas assez développé<input type="checkbox"/> Trop dense	Vous avez imprimé... <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Du texte<input type="checkbox"/> Des formulaires<input type="checkbox"/> Des cartes<input type="checkbox"/> Des photos	Vous avez obtenu l'information... <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> De façon complète
--	--	---

Les enquêtes d'évaluation auprès des publics permettent à un site d'évoluer et de prendre en compte les remarques des usagers internautes. Une telle évaluation doit être concise et rapide. Elle peut constituer la première étape d'une véritable démarche qualité. A cet égard, le site de la Direction départementale de l'Equipement de Saône et Loire est une réussite : l'enquête est à la fois riche et synoptique, un grand nombre de sujets étant abordés en une seule page, à l'opposé des questionnaires "tunnels" qui provoquent la déconnexion des impatientes.

2.18 Annuaires : Commissariat général au Plan

www.plan.gov.fr

Service économique, financier et international

Description générale	Thèmes de travail	Groupes de travail	Etudes et rapports	Organi-gramme
----------------------	-------------------	--------------------	--------------------	---------------

Michèle DEBONNEUIL

Secrétaire : Bénédicte Maître
Tél. : 01 45 56 50 75

Chef de service

Tél. : 01 45 56 50 03
Fax : 01 45 56 54 49

Olivier BEAUMAIS

Secrétaire : Nicole Rampon
Tél. : 01 45 56 53 91

Chargé de mission
Environnement, développement durable

Tél. : 01 45 56 50 79

Jean CHATEAU

Chargé de mission
Vieillesse démographique et croissance

Tél. : 01 45 56 50 63

Bernard CHERLONNEIX

Secrétaire : Marie-Ange Guimelli
Tél. : 01 45 56 50 65

Chargé de mission
Financement de l'économie, organismes financiers

Tél. : 01 45 56 51 71

L'annuaire est souvent l'une des premières attentes des usagers en demande d'interlocuteurs. Organisé par services, l'annuaire du site du Commissariat général du Plan offre toutes les modalités de contact direct ainsi que la possibilité d'adresser un mail personnel.

2.19 Technique : Educnet

www.educnet.gov.fr

The screenshot shows the Educnet website interface. At the top, the word 'EDUCNET' is displayed in a stylized font. Below it, there are navigation buttons for 'CONTACT' and 'EMISSIONS'. A video player is visible on the left side, showing a video titled 'Thème de la rencontre du 26 mai 1999'. The video player includes a progress bar and a play button. To the right of the video player, there is a text block with the following content:

Thème de la rencontre du 26 mai 1999 :
La science est fascinante par ses découvertes, redoutable par sa complexité et son langage, inquiétante ou merveilleuse par les perspectives qu'elle ouvre. Que pouvons-nous partager de tout cela entre nous, à l'occasion de ce dialogue sur Internet ? Un astrophysicien, un astronome peut-il redescendre de ces étoiles et dialoguer sur ces interrogations avec celles et ceux qui ont en charge le bien le plus précieux qui soit : ces enfants qui vont vivre et créer l'avenir humain. Faut-il d'ailleurs redescendre des étoiles, ou bien la science rencontre-t-elle, là comme ailleurs, les mêmes interrogations et les mêmes défis ? L'intervention, d'une heure, débute par une interview sur la science. Pierre Léna répond ensuite aux questions qui lui auront été préalablement posées et aux questions reçues en direct.

Below the text, there is a box with the following information:

Rencontre avec Pierre Léna
Le 26 mai 1999, de 15h30 à 16h30.

There are also two links with 'play real' icons:

- Premier anniversaire du site Internet "La main à la pâte", introduction de **Pierre Léna**.
- L'étonnement est-il une attitude spontanée?

At the bottom left, there is a bio for Pierre Léna:

Pierre Léna, professeur d'astrophysique et de physique à l'université Denis-Diderot (Paris VII), chercheur à l'observatoire de Paris et membre de l'Académie des Sciences participe, avec Georges Charpak et Yves Quére, à l'opération "La main à la pâte".

Educnet a parmi ses vocations l'expérimentation des technologies au service de l'éducation; ce n'est donc pas un hasard si ce site expérimente régulièrement l'utilisation de la vidéo pour relayer les séminaires, colloques ou conférences de son ministère. Ici la simplicité est privilégiée. La "démonstration" technologique est considérée comme outil au service d'un but utile.

2.20 Pédagogie : collège des Tamarins

www.clg-tamarins.edu



Le site web du collège des Tamarins, à la Réunion, est un exemple particulier de l'utilisation de l'internet public, loin des applications de l'administration en ligne, et intégré comme un outil pédagogique au sein de la vie scolaire. Les seules limites du champ des applications sont celles de l'imagination et de l'enthousiasme des enseignants et des élèves...

Questionnaire d'auto-évaluation

Ce questionnaire à l'usage des responsables de sites propose 20 questions qu'il est utile de se poser pour concevoir un site en pensant à ses usagers.

A qui s'adresse le site?

1. Les publics "cibles" de mon site sont-ils clairement identifiés ?
2. Le public ciblé sait-il que l'on s'adresse à lui ?
3. Les principaux menus sont-ils construits pour répondre aux besoins des publics visés ?
4. Le public cible peut-il accéder rapidement aux adresses et/ou aux interlocuteurs qui lui seront utiles ?
5. Le public est-il guidé dans ses démarches ?

Comment le site est-il conçu ?

6. Mon site est-il simple à utiliser pour un "non-initié" ?
7. En combien de "clics" l'utilisateur accède-t-il à une information concrète ?
8. L'utilisateur sait-il se situer, où qu'il soit dans le site, et accéder à tout moment aux ressources générales du site (plan, messagerie, annuaires, actualité...) ?

L'utilisateur dispose-t-il des outils essentiels ?

9. Mon site offre-t-il la possibilité de rechercher une information, sur la base des besoins de l'utilisateur, grâce à un moteur

de recherche ?

10. Mon site offre-t-il des liens vers d'autres sites, publics ou privés, proposés en fonction de la demande précise de l'utilisateur ?
11. Mon site offre-t-il la possibilité d'établir un contact par mél avec une personne habilitée à répondre à une demande précise de l'utilisateur ?

Quels contenus ?

12. Les informations présentées sont-elles rédigées en tenant compte des contraintes et spécificités support ?
13. Les informations présentées sont-elles organisées autour de menus qui les structurent ?
14. Les informations de droits et démarches, les textes pédagogiques ou explicatifs mènent-ils à une conclusion d'orientation (organisme compétent, coordonnées, mél, liens,...) ou de transaction (formulaires, téléprocédures, suivi de dossiers, prise de rendez-vous) ?
15. Le volume du site n'est-il pas rédhibitoire pour l'utilisateur ?

Avec quels points d'appui externes ?

16. Pour construire mon site, suis-je allé consulter, en tant qu'utilisateur, les sites traitant partiellement ou entièrement de thèmes connexes ?
17. Les objectifs du site ont-ils été clairement formulés et hiérarchisés ?
18. Les aspects ergonomiques, graphiques et de conception générale ont-ils été traités avec l'aide de professionnels ?
19. Mon site va-t-il s'intégrer dans un environnement où la "culture" Internet s'est développée ?

Pour quelle "invention" de service ?

20. Mon site a-t-il été pensé en termes de service apporté au public ?

Annexe 1 : Liste des sites étudiés

Ministères

Premier ministre (www.premier-ministre.gouv.fr)

Affaires étrangères (www.diplomatie.gouv.fr – www.cooperation.gouv.fr)

Agriculture et pêche (www.agriculture.gouv.fr)

Aménagement du territoire et environnement (www.environnement.gouv.fr)

Culture et communication (www.culture.gouv.fr)

Défense (www.defense.gouv.fr)

Economie, finances, industrie (www.finances.gouv.fr)

Economie finances, industrie – commerce extérieur (www.commerce-exterieur.gouv.fr)

Economie – PME, commerce, artisanat (www.pme-commerce-artisanat.gouv.fr)

Economie, finances, industrie – industrie (www.industrie.gouv.fr – www.telecom.gouv.fr)

Education nationale (education.gouv.fr – educasource.education.fr – educnet.education.fr)

Emploi et solidarité – Travail (www.travail.gouv.fr)

Emploi et solidarité – Ville (www.ville.gouv.fr)

Emploi et solidarité – Santé (www.sante.gouv.fr)

Emploi et solidarité – Social (www.social.gouv.fr)

Equipement, transports, logement (www.equipement.gouv.fr)

Equipement, transports, logement – tourisme (www.tourisme.gouv.fr)

Fonction publique et réforme de l'Etat (www.fonction-publique.gouv.fr)

Intérieur (www.interieur.gouv.fr)

Intérieur – outre mer (www.outre-mer.gouv.fr)

Jeunesse et sports (www.jeunesse-sports.gouv.fr)

Justice (www.justice.gouv.fr)

Administrations centrales

Centre interministériel de renseignement administratif (cira.admifrance.gouv.fr)

Centre national d'information sur le passage à l'an 2000 (www.an2000.gouv.fr)

Commissariat général du plan (www.plan.gouv.fr)

Commission pour les simplifications administratives (www.cerfa.gouv.fr)

Délégation interministérielle à la réforme de l'Etat (www.service-public.gouv.fr)

Délégation interministérielle Innovation et économie sociales (www.vie-associative.gouv.fr)

Direction à l'aménagement du territoire et à l'action régionale (www.datar.gouv.fr)

Direction sécurité et circulation routières (www.securiteroutiere.equipement.gouv.fr)

Direction des affaires maritimes et des gens de mer (www.mer.gouv.fr)

Documentation française (www.admifrance.gouv.fr – www.ladocfrancaise.gouv.fr)

Haut Conseil de la coopération internationale (www.cooperation-internationale.gouv.fr)

Journaux officiels (www.journal-officiel.gouv.fr- www.jurifrance.tm.fr)

Mission interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie (www.drogues.gouv.fr)

Mission interministérielle pour le développement des TIC (www.mtic.pm.gouv.fr)

Secrétariat général du Gouvernement (www.legifrance.gouv.fr)

Secrétariat général des DRIRE (www.drire.gouv.fr)

Service central de sécurité des systèmes d'information (www.scssi.gouv.fr)

Service d'information du Gouvernement (www.internet.gouv.fr)

Préfectures de régions et départements

Alpes Maritimes (www.alpes-maritimes.pref.gouv.fr)

Aquitaine (www.aquitaine.pref.gouv.fr)

Aude (www.aude.pref.gouv.fr)

Auvergne (www.auvergne.pref.gouv.fr)

Bas-Rhin (www.bas-rhin.pref.gouv.fr)
Basse-Normandie (www.basse-normandie.pref.gouv.fr)
Bretagne (www.bretagne.pref.gouv.fr)
Centre (www.centre.pref.gouv.fr)
Cher (www.cher.pref.gouv.fr)
Corrèze (www.correze.pref.gouv.fr)
Corse (www.corse.pref.gouv.fr)
Essonne (www.essonne.pref.gouv.fr)
Eure et Loir (www.eure-et-loir.pref.gouv.fr)
Gard (www.gard.pref.gouv.fr)
Gers (www.gers.pref.gouv.fr)
Gironde (www.gironde.pref.gouv.fr)
Haut-Rhin (www.haut-rhin.pref.gouv.fr)
Haute-Loire (www.haute-loire.pref.gouv.fr)
Haute-Vienne (www.haute-vienne.pref.gouv.fr)
Hautes-Pyrénées (www.hautes-pyrenees.pref.gouv.fr)
Indre et Loire (www.indre-et-loire.pref.gouv.fr)
Isère (www.isere.pref.gouv.fr)
Jura (www.jura.pref.gouv.fr)
Maine et Loire (www.maine-et-loire.pref.gouv.fr)
Manche (www.manche.pref.gouv.fr)
Marne (www.marne.pref.gouv.fr)
Meurthe et Moselle (www.meurthe-et-moselle.pref.gouv.fr)
Meuse (www.meuse.pref.gouv.fr)
Orne (www.orne.pref.gouv.fr)
Paris (www.paris.pref.gouv.fr)
Pyrénées-Atlantiques (www.pyrenees-atlantiques.pref.gouv.fr)
Rhône (www.rhone.pref.gouv.fr)
Somme (www.somme.pref.gouv.fr)
Val de Marne (www.val-de-marne.pref.gouv.fr)
Vendée (www.vendee.pref.gouv.fr)
Vienne (www.vienne.pref.gouv.fr)
Vosges (www.vosges.pref.gouv.fr)

Académies, établissements scolaires, œuvres universitaires

Académie d'Amiens (www.ac-amiens.fr)

Académie de la Réunion (www.ac-reunion.fr)

Académie de Martinique (www.ac-martinique.fr)

Académie de Nancy-Metz (www.ac-nancy-metz.fr)

Académie de Rennes (www.ac-rennes.fr)

Académie de Rouen (www.ac-rouen.fr)

Académie de Strasbourg (www.ac-strasbourg.fr)

Collège des Tamarins – La Réunion (www.clg-tamarins.edu)

Ecole Boileau - IUFM Paris (<http://boileau.paris.iufm.fr>)

Ecole René Coty - Trouville (<http://etab.ac-caen.fr/coty>)

Groupe scolaire de la Gare - Saint Laurent du Var (www.garecol.com)

Lycée Faidherbe - Lille (www.faidherbe.org)

Centre régional des oeuvres universitaires et scolaires – Nantes (www.crous-nantes.fr)

Ambassades et consulats

Ambassade de France – Afrique du Sud (www.France.co.za)

Ambassade de France – Japon (www.ambafrance.or.jp)

Ambassade de France – Suède (www.ambafrance.se)

Ambassade de France – Washington (www.info-France-usa.org)

Juridictions

Conseil d'Etat (www.conseil-etat.fr)

Cour d'appel de Paris (www.ca-paris.justice.fr)

Cour de cassation (www.courdecassation.fr)

Conseil départemental d'aide juridique de la Charente (www.tgi-angouleme.justice.fr)

Directions régionales et départementales de l'Équipement

Direction départementale – Calvados (www.calvados.equipement.gouv.fr)

Direction départementale – Eure (www.eure.equipement.gouv.fr)

Direction départementale - Puy-de-Dôme (www.puy-de-dome.equipement.gouv.fr)

Direction départementale – Saône-et-Loire (www.saone-et-loire.equipement.gouv.fr)

Direction régionale - Ile de France (www.sytadin.tm.fr)

Directions régionales et départementales de la Jeunesse et des sports

Direction départementale – Creuse (www.ddjs-creuse.jeunesse-sports.gouv.fr)

Direction départementale – Saône et Loire (www.ddjs-saone-loire.jeunesse-sports.gouv.fr)

Direction régionale – Lorraine (www.drdjs-lorraine.jeunesse-sports.gouv.fr)

Direction régionale – Provence-Alpes-Côte d'Azur (www.mjspaca.jeunesse-sports.gouv.fr)

Directions régionales de l'industrie, de la recherche et de l'environnement

Direction régionale – Alsace (www.drيره-alsace.fr)

Direction régionale – Aquitaine (www.drيره-aquitaine.fr)

Direction régionale - Basse-Normandie (www.basse-normandie.drيره.gouv.fr)

Direction régionale – Picardie (www.drيره-picardie.fr)

Directions régionales des affaires sanitaires et sociales

Direction régionale – Alsace (www.alsace.sante.gouv.fr)

Direction régionale – Centre (www.centre.sante.gouv.fr)

Direction régionale - Ile de France (www.ile-de-France.sante.gouv.fr)

Direction régionale - Midi-Pyrénées (www.midi-pyrenees.sante.gouv.fr)

Direction régionale - Nord-Pas-De-Calais (www.nord-pas-de-calais.sante.gouv.fr)

Direction régionale – Rhône-Alpes (www.rhone-alpes.sante.gouv.fr)

Etablissements publics et organismes sociaux

Agences de l'eau (www.eaufrance.tm.fr)

Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (www.ademe.fr)

Agence française de sécurité sanitaire des aliments (www.afssa.fr)

Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (www.anact.fr)

Association nationale pour la formation professionnelle des adultes (www.afpa.fr)

Caisse nationale des allocations familiales (www.caf.fr)

Centre de formations d'apprentis du Roannais (www.cfa.fr)

Centre français de commerce extérieur (www.cfce.fr)

Centre national de la recherche scientifique (www.cnrs.fr)

Centre national d'enseignement à distance (www.cned.fr)

Conservatoire national des arts et métiers (www.cnam.fr)

CNAV - Sécurité sociale (www.cnav.fr)

Institut géographique national (www.ign.fr)

Maison de la France (www.maison-de-la-France.fr)

Office national de la chasse (www.onc.gouv.fr)

Office National des Forêts (www.onf.fr)

Office national d'information sur les enseignements et les professions (www.onisep.fr)

Opéra de Paris (www.opera-de-paris.fr)

Parcs nationaux de France (www.parcsnationaux-fr.com)

Annexe 3 : Audience des sites publics

	<i>nombres de visites (*)</i>			<i>évolution</i>
	<i>déc-98</i>	<i>juin-98</i>		<i>déc-99</i>
1. sites nationaux				
plus de 300.000 visites mensuelles				
diplomatie.gouv.fr	180 000	400 000	500 000	177,78%
education.gouv.fr	141 345	215 378	324 166	129,34%
plus de 200.000 visites mensuelles				
culture.gouv.fr	-	184 622	274 617	97,49%
admifrance.gouv.fr	66 896	212 605	249 708	273,28%
plus de 100.000 visites mensuelles				
legifrance.gouv.fr	127 783	129 417	198 031	54,97%
finances.gouv.fr	150 000	175 000	190 000	26,67%
ladocfrancaise.gouv.fr	19 046	126 189	143 678	654,37%
sante.gouv.fr	33 000	69 450	122 566	271,41%
equipement.gouv.fr	55 241	68 135	117 801	113,25%
journal-officiel.gouv.fr	80 000	77 000	116 000	45,00%
plus de 50.000 visites mensuelles				
defense.gouv.fr	26 590	55 426	85 730	222,41%
environnement.gouv.fr	22 000	33 000	55 000	150,00%
justice.gouv.fr	23 795	27 888	50 281	111,31%
2. sites locaux				
plus de 100.000 visites mensuelles				
sytadin.tm.fr	101 879	168 189	241 251	136,80%

ac-nancy-metz.fr	42 287	65 993	108 503	156,59%
<i>plus de 50.000 visites mensuelles</i>				
val-de-marne.pref.gouv.fr	-	-	76 015	
<i>plus de 10.000 visites mensuelles</i>				
ac-amiens.com	15 000	10 000	40 000	166,67%
ac-reims.fr	-	33 000	28 355	-28,15%
ac-reunion.fr	9 814	16 201	20 775	111,69%
ac-aix-marseille.fr	11 000	3 000	20 000	81,82%
<i>plus de 5.000 visites mensuelles</i>				
auvergne.pref.gouv.fr	2 261	3 982	8 423	272,53%
vienne.pref.gouv.fr	5 080	7 343	7 413	45,93%
eure.equipement.gouv.fr	1 592	4 163	7 094	345,60%
rhone.pref.gouv.fr	-	4 162	5 005	40,51%
(*) les chiffres annoncés sont calculés à partir de logiciels statistiques différents pour chaque site et ne permettent donc pas une analyse comparative fiable de l'audience des sites nationaux et locaux. Par contre, pour chaque site, le pourcentage d'évolution est significatif.				

annexe 4 : Messages reçus sur les sites publics

	<i>messages reçus</i>	<i>gestion</i>
	<i>en 1999 (*)</i>	<i>des réponses (**)</i>
<i>I. sites nationaux</i>		
finances.gouv.fr	30 000	mixte
premier-ministre.gouv.fr	18 000	mixte
journal-officiel.gouv.fr	12 350	centralisée
travail.gouv.fr et 35h.travail.gouv.fr	12 000	centralisée
education.gouv.fr	10 000	centralisée
diplomatie.gouv.fr	7 000	décentralisée
jeunesse-sport.gouv.fr	7 000	centralisée
legifrance.gouv.fr	6 000	mixte
defense.gouv.fr	5 000	décentralisée

commerce-exterieur.gouv.fr	3 905	décentralisée
agriculture.gouv.fr	3 000	décentralisée
industrie.gouv.fr	3 000	décentralisée
justice.gouv.fr	3 000	décentralisée
monnaieparis.fr	3 000	décentralisée
2. sites locaux		
ac-aix-marseille.fr	98 000	décentralisée
ac-rennes.fr	7 000	décentralisée
ac-martinique.fr	1 453	décentralisée
auvergne.pref.gouv.fr	1 200	mixte
ac-reunion.fr	1 200	mixte
sytadin.tm.fr	723	mixte
isere.pref.gouv.fr	700	décentralisée
bas-rhin.pref.gouv.fr	546	mixte
calvados.pref.gouv.fr	500	décentralisée
alpes-maritimes.pref.gouv.fr	460	décentralisée
hautes-pyrenees.pref.gouv.fr	300	décentralisée
(*) les 100 sites ayant répondu au questionnaire totalisent 261.872 messages reçus en 1999.		
(**) Gestion <i>centralisée</i> : les réponses sont centralisées par un service. Gestion <i>décentralisée</i> : les réponses sont assurées par les services compétents. Gestion <i>mixte</i> : les réponses sont assurées par les services compétents puis centralisées à des fins statistiques		

annexe 5 : Recommandations pour l'adaptation des sites aux personnes handicapées visuelles

Pour les personnes handicapées visuelles, internet - grâce à des aides techniques appropriées, terminaux braille, synthèses vocales ou agrandisseurs d'écran - ouvre des possibilités immenses d'insertion sociale et professionnelle. Mais il peut aussi représenter un facteur supplémentaire d'exclusion.

En effet, un afficheur braille, comme la synthèse vocale ne restituent que l'information textuelle et ne donnent qu'une vision partielle de l'écran. L'accessibilité des sites est très souvent limitée du fait d'éléments graphiques (images, animations..) ne

proposant pas d'alternative textuelle.

Néanmoins, l'accessibilité est possible sans que ce soit au détriment d'une qualité visuelle, grâce à des techniques simples et dont le coût est minime (par exemple : images commentées, plan du site accessible et raccourcis clavier pour les liens fréquents).

De nombreux pays semblent de plus en plus conscients de la nécessité de ne pas marginaliser les personnes handicapées. Dans plusieurs pays de l'Union Européenne, comme le Portugal et le Royaume Uni, des dispositions législatives sont prises pour l'accessibilité du Web. En France, la circulaire du 7 octobre du Premier Ministre mentionne explicitement cette question et le Gouvernement a chargé M. Bernard Descargues d'étudier l'accessibilité des sites publics pour les personnes handicapées.

Le site BrailleNet (<http://www.braillet.net/jussieu.fr/accessibilite/observatoire/>) diffuse les résultats de ces tests sur l'accès aux malvoyants des sites français. Les sites du Premier ministre, de l'ANPE ainsi que Légifrance y figurent en bonne place.