Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU BUDGET,
DES COMPTES PUBLICS,
DE LA FONCTION PUBLIQUE
ET DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT

SECRÉTARIAT D'ÉTAT CHARGÉE
DE LA PROSPECTIVE
ET DU DÉVELOPPEMENT
DE L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE
AUPRÈS DU PREMIER MINISTRE

Amélioration de la relation numérique à l'usager

Rapport issu des travaux du groupe "Experts Numériques"

remis à,

Éric Woerth,
ministre du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État

Nathalie Kosciusko-Morizet,
secrétaire d'État chargée de la Prospective et du Développement de l'économie numérique

12 février 2010

Sommaire

Introduction : le contexte et les objectifs de la mission confiée au groupe d'experts p.3

I. Le regard des experts sur l'état des lieux de l'administration en 2009 ..... p.5

II. Les recommandations des experts : faire adopter par l'administration une ambition commune pour l'amélioration de la relation numérique à l'usager et s'engager sur un programme de 25 propositions p.8

- **A. Fournir un accès lisible, simple et cohérent pour les services en ligne de l'administration** p.10
- **B. Offrir plus de services personnalisés** p.11
- **C. Donner la parole aux usagers pour améliorer le service public en ligne et pour innover** p.12

III. 9 facteurs clés de succès pour pérenniser une stratégie de service numérique aux usagers p.13

Le détail des propositions p.16

Introduction :

Contexte et objectifs de la mission confiée aux experts

o Contexte :

■ Le développement de la relation numérique est **un levier essentiel de l'amélioration de la qualité de service et de la modernisation de l'Etat** : il existe une forte demande des usagers pour simplifier leurs relations avec l'administration, la dématérialisation des procédures offre par ailleurs des gains importants de productivité pour les agents.

■ La France est passée de la 6ème à la 11ème place dans le classement 2009 réalisé par l'Union européenne sur l'e-administration, avec des **progrès à faire sur la dématérialisation de bout en bout des procédures et sur l'intégration d'une approche proactive** de l'administration vers ses usagers.

■ **L'Etat a déjà développé de nombreux services d'administration numérique** (voir annexe) mais **l'offre de services ne paraît pas homogène** : on note la possibilité de déclarer ses revenus et de payer ses impôts par voie dématérialisée, mais aussi l'impossibilité de procéder à une déclaration de travaux ou de permis de construire sur Internet. Pour nombre de services gérés par les collectivités territoriales, leur développement est très hétérogène sur le territoire (inscription administrative de ses enfants en milieu scolaire, paiement dématérialisé de ses « factures publiques…»).

o Objectifs de la mission :

■ **Eric WOERTH**, ministre du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat **et Nathalie KOSCIUSKO-MORIZET**, secrétaire d'Etat chargée de la prospective et du développement de l'économie numérique auprès du Premier ministre, **ont souhaité définir un nouvel horizon et s'appuyer sur les meilleures pratiques** en matière de relation numérique aux usagers.

■ **Un groupe de travail, réunissant 8 experts, a été chargé**, le 19 octobre 2009, **d'analyser la situation de l'administration** et **de proposer une stratégie de développement de la relation numérique** à l'usager en identifiant des propositions d'actions à court, moyen et long terme.

La composition de groupe de travail « experts numériques »

Franck RIESTER
Député de Seine-et-Marne
Maire de Coulommiers

Fabrice ANDRE
Directeur de la Relation Clients, Orange France

Arnaud BEAUFORT
Directeur général adjoint et directeur des services et réseaux de la Bibliothèque nationale de France

Benjamin BEJBAUM
Président de ArtDB.com
Co-fondateur de Dailymotion.com
Co-fondateur d'Iguane Studio

Yseulys COSTES
Co-fondatrice et PDG de la société 1000mercis
Elue « Femme internet de l'année 2001 »

Philippe LEMOINE
PDG de LaSer
Président de la FING (Fondation Internet nouvelle génération)
Ancien membre de la CNIL
Président du comité « Economique numérique» du MEDEF

Henri de MAUBLANC
Coprésident et cofondateur de la société Aquarelle.com
Président-fondateur du groupe Clarisse
Ancien Président de l'ACSEL (1994/2008)

Rachel PICARD
Directrice générale de Voyages-sncf.com
Lauréate en 2005 du trophée de l'Homme Marketing de l'Année décerné par Marketing Magazine

I

Le regard des experts sur l'état des lieux de l'administration numérique en 2009

I. Le regard des experts sur l'état des lieux de l'administration numérique en 2009

o L'utilisateur n'est pas toujours au cœur des préoccupations

■ **L'offre de services** est encore aujourd'hui trop largement **organisée en fonction de l'administration et non de l'usager.**

■ **Un langage trop technocratique** et non compréhensible par le citoyen est utilisé sur certains sites Internet des administrations.

■ **La satisfaction de l'utilisateur n'est pas évaluée** et son avis n'est pas sollicité sur le service rendu.

■ Les conditions d'accès aux services numériques doivent être pensées pour accéder aux services lorsque les guichets sont fermés et réduire l'attente aux guichets physiques.

o De bons concepts qui doivent être mieux concrétisés

■ **La dualité entre service-public.fr et mon.service-public.fr (MSP)** paraît inopportune ; une meilleure articulation de ces 2 services est nécessaire. Par ailleurs, l'ergonomie de MSP paraît inadaptée à la mise en valeur des services offerts.

■ Le potentiel offert par Internet à travers la plus grande flexibilité et la meilleure réactivité dans les **échanges est sous-employé** par les administrations. Les fonctionnalités de base ne sont pas généralisées, telles la prise de rendez-vous par Internet ou encore l'incapacité pour certains services de répondre sur le même media que celui utilisé par l'usager (certaines réponses sont encore aujourd'hui envoyées par courrier, alors que la demande est exprimée par courriel).

o Une hétérogénéité très forte entre les sites au niveau national

■ **L'absence de charte graphique homogène** des sites Internet publics est un problème majeur pour les usagers : nombre de services sont **insuffisamment identifiables en tant que site officiel.**

■ **L'absence de schéma directeur des sites Internet et des services en ligne** fait apparaître un manque structurant de mutualisation des outils des administrations et des équipes d'édition, d'homogénéité dans les processus des administrations (niveau d'authentification de l'usager par exemple), de planification de lancements de nouveaux services en ligne, de validation de la pertinence du contenu et de sa présentation par des études d'utilisateurs, d'optimisation budgétaire en termes de coût de développement et d'investissements de référencement.

Une offre de services très différente selon les collectivités

- Le **niveau de dématérialisation des services numériques offerts par les collectivités territoriales est encore très hétérogène**, à l'image de la demande dématérialisée de copie d'acte d'état civil.

Des freins persistants à l'accès numérique aux services de l'administration

- **Les identifiants multiples et complexes** paraissent difficiles à retenir et à réutiliser, alors que les contacts « récurrents » avec chaque administration sont peu fréquents.

- **Le foisonnement de sites internet** proposés par l'administration **se double de la difficulté pour l'usager de naviguer entre des sites parfois redondants**, souvent sans identité officielle reconnaissable et systématiquement hétérogènes en termes de graphisme et de navigation.

- **L'absence de notoriété** des nouveaux services et l'absence de visibilité de certains sites limitent leurs usages.

- **Le bénéfice pour l'usager** de choisir le média numérique **n'est pas suffisamment perceptible** (ou mis en avant) alors que le gain de temps et la simplification des démarches sont réels.

- L'absence de schéma directeur est un **frein majeur au déploiement d'une stratégie coordonnée de services** disponibles en ligne.

- **La non-continuité de services par voie dématérialisée limite leur pertinence**. Plusieurs processus ne vont pas au bout de la logique de dématérialisation, et nécessite ainsi un déplacement dans un lieu physique : pour payer un service (achat de timbres fiscaux), pour entrer en possession d'un justificatif demandé par Internet (permis de conduire) ou pour accéder à un service en ligne (mot de passe remis initialement au guichet pour accéder au service en ligne de consultation du solde de permis à point).

- **Le manque d'accompagnement personnalisé** et plus généralement d' « incitation » de l'usager à utiliser les canaux dématérialisés freine l'adhésion des primo-utilisateurs et ne leur permet pas de gagner en autonomie dans la gestion de leur dossier administratif personnel.

II

Les recommandations des experts :

faire adopter par l'administration une ambition commune pour l'amélioration de la relation numérique à l'usager et s'engager sur un programme de 25 propositions

II° Faire adopter par l'administration une ambition commune pour l'amélioration de la relation numérique à l'usager

o L'ambition de l'administration doit être partagée autour de la priorité à donner à l'usager

- **Organiser l'écoute** des usagers et l'analyse des remontées des utilisateurs
- Rendre possible **la dématérialisation de bout en bout des démarches**
- Proposer **des services qui vont au devant des besoins** des usagers

o L'administration doit s'appuyer sur 3 engagements pour structurer sa « stratégie numérique » :

- A – Fournir **un accès lisible, simple et cohérent** aux services en ligne de l'administration
- B – Offrir **plus de services personnalisés**, qui répondent au mieux aux attentes des usagers
- C – **Donner la parole aux usagers** pour améliorer le service public en ligne et pour innover

o Ces engagements doivent se concrétiser par un programme composé d'actions dont les résultats doivent être obtenus à court terme et d'actions structurantes sur le long terme

- **Un programme de 25 propositions** est détaillé ci-après avec une proposition de calendrier pour chacune d'elles

II° Engager un programme de 25 propositions d'actio ns

A - Fournir un accès lisible, simple et cohérent pour les services en ligne de l'administration

o Plus de lisibilité

Proposition 1 / Diviser par 10 le nombre de sites Internet de l'Etat pour investir sur ceux répondant aux attentes des usagers.

Proposition 2 / Améliorer la qualité de service des sites internet de l'Etat en créant une charte à respecter (niveau de service, ergonomie, règles d'accès et de sécurité) fondée sur les meilleurs standards.

Proposition 3 / Permettre de reconnaître un site officiel et son contenu au premier coup d'œil.

Proposition 4 / Systématiser la réutilisation des informations entre les administrations pour en finir avec la redondance d'informations hétérogènes ou non mises à jour.

o Plus de simplicité

Proposition 5/ Pouvoir se connecter avec un même authentifiant à tous les services de l'administration (sous contrôle de l'usager) et proposer un support d'authentification et de signature électronique.

Proposition 6/ Rendre accessible par mail 100% des administrations en contact avec le public et s'engager sur un délai de réponse.

o Plus de cohérence

Proposition 7/ Garantir un égal traitement et un service performant quel que soit le contact sollicité (téléphone, internet, guichet) en mettant à disposition de l'usager et des agents d'un même organisme, un compte individuel de l'usager historisant ses échanges multicanaux.

B - Offrir plus de services personnalisés

o Réaliser entièrement en ligne ses démarches administratives

Proposition 8/ Faciliter le recours aux documents numérisés en levant les obstacles à la dématérialisation.

Proposition 9/ Systématiser la possibilité de suivre en ligne l'état d'avancement de ses dossiers.

Proposition 10/ Généraliser la possibilité de sollicitation par mail ou par SMS des usagers afin de leur permettre de compléter à distance leurs dossiers administratifs (pour réduire les délais de traitement et valoriser les services en ligne).

Proposition 11/ Généraliser les fonctions de paiement dématérialisé et développer le recours aux factures électroniques.

o Développer de nouveaux services en ligne répondant aux attentes prioritaires des usagers

Proposition 12/ Permettre la prise de rendez-vous par Internet auprès de tous les services accueillant du public.

Proposition 13/ Faire connaître en temps réel le temps d'attente à un guichet, depuis Internet ou depuis un téléphone mobile.

Proposition 14/ Créer des outils de simulation personnalisés du type « à quoi ai-je droit si… » « que dois-je faire si… ».

Proposition 15/ Proposer en ligne les 10 nouvelles démarches les plus attendues par type de profil usagers (particuliers, professionnels).

Proposition 16/ Créer un guichet unique pour les usages professionnels sur le modèle de « mon.service-public ».

Proposition 17/ Créer un bouquet de services minimum destiné à être proposé en ligne par les collectivités pour un même niveau d'accès aux services publics sur le territoire.

Proposition 18/ Développer des services pro-actifs tels qu'un calendrier des échéances, des alertes personnalisées par mail/SMS.

C - Donner la parole aux usagers pour améliorer le service public en ligne et pour innover

o Evaluer

Proposition 19/ Créer un laboratoire de test d'usages pour mettre au point et finaliser les services avant leur lancement.

Proposition 20/ Proposer à l'usager après chaque contact avec l'administration d'évaluer le service rendu en ligne.

Proposition 21/ Systématiser la possibilité pour l'usager de noter les sites Internet des administrations et rendre public les résultats.

o Innover

Proposition 22/ Créer une plateforme d'innovation de services « Etat lab » permettant aux acteurs tiers de développer des services innovants à partir des données publiques.

Proposition 23/ Créer une communauté d'entraide sur le modèle de « comment ça marche » pour et par les usagers.

Proposition 24/ Valoriser les contributeurs afin de renforcer l'image positive de l'administration.

Proposition 25/ Faire passer les services de l'administration à l'ère des widgets et du mobile.

2 leviers pour promouvoir l'usage des services numériques

Levier 1/ Mettre en avant auprès des usagers les services numériques en fonction de leur profil utilisateur et de leurs habitudes (usages de services en ligne).
Levier 2/ Accompagner le déploiement des canaux dématérialisés par une formation adaptée des agents.

III

9 facteurs clés de succès pour pérenniser une stratégie de service numérique aux usagers

III 9 facteurs clés de succès pour pérenniser une stratégie de service numérique aux usagers

❶ Organiser l'écoute usagers

Mettre en place des dispositifs permettant l'amélioration continue

- Le client numérique « aime » qu'on l'interroge sur son avis ;
- Systématiser les retours « qualité » après chaque contact plutôt que des panels ponctuels plus coûteux ;
- Rechercher la contribution de « super-utilisateurs » (FAQ, retour d'expériences) ;
- Permettre la co-création de contenus.

❷ Proposer le « bon » contenu

S'assurer que la promesse client est tenue et identifiable

- Valider que le service/l'information est pertinent, fiable et exhaustif ;
- Etre capable de définir l'USP (Unique Selling Proposition) de chaque service ;
- Contrôler en permanence la qualité de service (y compris des pages des sites Internet via des outils type xiti, IPLabel et du contrôle humain) ;
- Accepter que des fonctionnalités ne trouvent pas leur marché.

❸ Intensifier la réactivité

Répondre à la plus forte exigence du client numérique

- Le client Internet est plus exigeant surtout en termes d'attente d'interactivité et de réponse en temps réel ;
- Garantir la qualité du service rendu (fournir une preuve) ;
- Informer de façon transparente en temps réel : un client averti est calmé.

❹ Rassurer l'utilisateur

Proposer des éléments de réassurance incitant au passage numérique

- Promouvoir la « marque » et la garantie de qualité de service comme élément de réassurance ;
- Donner raison a priori au client ;
- Permettre le suivi personnalisé en ligne et la visualisation de l'historique des échanges pour développer la confiance et le sentiment de maîtrise de l'utilisateur ;
- Garantir la fiabilité (citer la source) et la confidentialité des informations ;
- Prévoir des dispositifs d'accompagnement du citoyen (*cf.* clic-to-call).

❺ Construire une stratégie multi-canal

Intégrer que le lien numérique ne remplace pas mais complète voire même intensifie la demande en lien physique (guichet, téléphone)

- Intégrer la stratégie Internet à la stratégie multicanale globale
- Adapter le service au canal et « Eduquer » le client à utiliser le « bon » canal

❻ Investir sur l'ergonomie

Garantir l'accessibilité et la lisibilité de l'information

- Supprimer les barrières à l'entrée pour l'utilisateur
- Ne pas polluer les écrans : ne présenter que l'info utile (*cf.* pixels utiles)
- Travailler sur la sémantique du nom des sites et du nom des rubriques du site (cela améliorera d'ailleurs le référencement)

❼ Développer la pro-activité

Construire un lien durable avec l'utilisateur

- Initier l'information *push* à condition de proposer une vraie valeur ajoutée (éviter l'effet négatif du spam)
- Aller chercher l'utilisateur là où il est et orienter la communication sur les bons media

❽ Segmenter la communication

Communiquer sur les services est indispensable mais dans le respect de certaines règles

- Ne communiquer que sur les services qui fonctionnent et apportent une valeur ajoutée perceptible par l'utilisateur ;
- Privilégier les media sur lesquels le service est diffusé ;
- Segmenter le message en fonction de la cible visée.

❾ Réaligner les organisations

Anticiper sur les besoins en re-ingénierie et en gestion du changement

- Mutualiser les processus (réclamation, facture,…) pour tous les produits ;
- Accompagner les changements organisationnels et métiers induits par la mise en place des services en ligne et notamment la réactivité nécessaire ;
- Enrichir les équipes de postes marketing (chefs de produit) en distinguant leur rôle des profils plus techniques.

Le détail des 25 propositions

A – Fournir un accès lisible, simple et cohérent pour les services en ligne de l'administration

➲ Plus de lisibilité :

PROPOSITION N°1 : Diviser par 10 le nombre de sites Internet de l'Etat pour investir sur ceux répondant aux attentes des usagers

Enjeux

Contexte :

- Plus de 10 000 sites Internet publics (y compris les collectivités territoriales) sont en ligne.
- Les 4 premiers sites en termes de trafic sont Pôle Emploi, Pajemploi, Ameli et Caf. Chaque mois, Pajemploi rassemble, à lui seul, 8 millions de visiteurs tandis que les quelques 700 sites des administrations de l'Etat en rassemblent 18 millions
- Il n'existe pas de schéma directeur ou de suivi exhaustif de la performance des sites : l'Observatoire des sites Internet publics datant de 2005 (qui n'avait jamais eu d'activité) a été supprimé en 2008 et le SIG suit principalement la performance des sites gouvernementaux.
- Une variété de sites et de dénominations coexistent sans cohérence en termes de contenus/services aux usagers car couvrant aussi bien des sites d'organisations (ministère de la famille), des sites thématiques (impôt), des sites ponctuels liés à l'actualité (pandémie grippale) et des sites d'information transversaux aux administrations (service-public.fr)

Problématique :

- Grande difficulté pour l'usager d'identifier le site public approprié
- Manque de visibilité de l'administration sur Internet suite à une absence de référencement des sites publics
- Pas de mutualisation du budget des éditeurs, ni d'analyse de retour sur investissement des sites

Solution proposée

- **Passer de 400 à une quarantaine de sites d'Etat**
- **Fusionner service-public.fr et mon.service-public.fr.**
- **Définir un schéma directeur** définissant des règles de gouvernance: éviter les redondances entre sites et vérifier l'apport d'un bénéfice usager valorisé par le citoyen.
- Intégrer sur le modèle anglais des orientations en termes de budget, de performance (trafic, qualité) et de communication (référencement naturel et payant, achat/vente d'espaces)
- **Favoriser les investissements en référencement / communication**

Meilleures pratiques des administrations

▪ Une étude en Grande Bretagne a montré en 2006 que sur les milliers de sites publics, seule une trentaine « méritait » d'être conservée. Dès 2007, la Grande Bretagne a lancé un vaste programme de suppression de sites et a produit via le CIO des schémas directeurs structurant la création de sites et leur suivi.

▪ Une expérience similaire vient d'être lancée en Italie début 2010.

Retour d'expériences des experts

- Nécessité de définir une USP (Unique Selling Proposition) avant de lancer un site : le service doit répondre à un besoin client clairement identifié et communiqué.
- Des services diffusés sur des sites peu référencés ont vu leur trafic augmenter fortement lorsqu'ils sont passés du statut de site satellite à celui d'une rubrique intégrée à un site « mère ».
- Comment rationnaliser le nombre de sites : « on le décide »
- Des outils de référencement (naturel ou payant) sont indispensables.

Objectif cible

- **Septembre 2010 :** publication du recensement des sites à regrouper.
- **D'ici fin 2011 :** réduction effective à une quarantaine de sites d'Etat.

➲ Plus de lisibilité :

PROPOSITION N°2 : Améliorer la qualité de service des sites internet de l'Etat en créant une charte à respecter fondée sur les meilleurs standards

Enjeux

Contexte :

- Les usagers internautes ont une expérience des sites issus du privé et le retard est visible en termes d'interactivité offerte et d'ergonomie des sites publics: le site service-public demeure un site d'information à plat sans lien dynamique ou contextuel, sans sélection d'information utile pour l'usager.
- Il y a autant de navigation possible que de sites de l'Etat (sémantique des rubriques, charte visuelle, plan de site …).

Problématique :

- L'usager n'a pas de contacts très fréquents avec l'administration, il s'agit donc de créer un univers commun entre les administrations pour créer des réflexes et accélérer la navigation
- Trop de services numériques ne sont qu'une mise en ligne à l'identique d'informations créées pour un support papier : le potentiel du numérique n'a pas été utilisé, ce qui peut parfois même rendre plus complexe le recours au numérique (ex: formulaire cerfa numérisé à l'identique sur 6 pages).

Solution proposée

- **Rendre obligatoire le respect par les sites publics d'une charte de qualité de service numérique,** dépassant le projet existant de charte ergonomique pour intégrer des règles homogènes de navigation, de sémantique, de services interactifs transactionnels, passer de formulaires cerfa numérisés au remplissage contextuel dynamique ;
- **Garantir le respect des meilleurs standards du www** (info en 3 clics, recherches par mots-clés, adapter le contenu au media utilisé Internet ou mobile, un seul message par service) ;
- **Mutualiser les outils de production de services en ligne** en validant les Application Programming Interface (API) et Content Management System (CMS) communs, en unifiant les flux RSS.

Meilleures pratiques des administrations

- Des chartes et référentiels existent mais ne sont pas appliqués de façon généralisée : le Référentiel Général d'Interopérabilité est appliqué, la charte ergonomique et le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations sont en cours de déploiement.
- Des ministères ont choisi le CMS Drupal : Premier ministre, Ministère du Budget, Ministère de la Culture et de la Communication.

Retour d'expériences des experts

- Ne conserver que les pixels utiles pour l'usager : ne pas polluer les écrans et ne présenter que les informations relatives au service demandé ;
- Arrêter de demander à un usager de se déplacer physiquement pour récupérer le droit d'accéder à un service en ligne. Il faut des mécanismes simples pour le client et des processus ad hoc pour pister les fraudeurs, plutôt que des accès très sécurisés avec mots de passe complexes ;
- L'homogénéisation des sites passent par une mutualisation des outils d'édition : utiliser des Application Programming Interface (API) et des Content Management System (CMS) est moins coûteux et plus efficace que demander à un prestataire de répondre à une charte de navigation.

Objectif cible

- **1er semestre 2010 :** publication d'une charte de qualité de service numérique.
- **D'ici fin 2011 :** mise en œuvre progressive de la charte sur tous les sites publics.

➲ Plus de lisibilité :

PROPOSITION N°3 : Permettre de reconnaître un site officiel et son contenu au premier coup d'oeil

Enjeux

Contexte :

- Les éléments de réassurance sur le statut officiel d'un site public sont limités: la Marianne est réservée aux sites d'Etat, l'url en .gouv.fr aux sites gouvernementaux, alors que le trafic se concentre sur les sites de Pôle Emploi et de la sphère sociale (voir annexe).
- La forte hétérogénéité en termes de dénomination de l'url des sites ne permet pas d'identifier de façon intuitive un site public officiel (à la différence du nom impôts.gouv.fr qui est intuitif). Service-public.fr ne reprend pas la terminaison en .gouv.fr ;
- De plus en plus de sites marchands capitalisent sur l'ambigüité, comme par exemple les sites sur l'auto-entrepreneur.

Problématique :

- Le besoin de réassurance des internautes s'est amplifié suite aux phénomènes de *fishing* et d'usurpation d'identité.
- L'hétérogénéité des url augmente les budgets de communication.

Solution proposée

- **Définir une charte visuelle comportant des éléments de réassurance du caractère officiel du site** comme des gabarits type ou l'inclusion d'une « barre » commune ;
- **Rendre obligatoire par les moteurs de recherche la prise en compte du caractère « officiel » d'un site public ;**
- **Définir une dénomination des sites administratifs publics qui soit unifiée et intuitive** pour faciliter l'identification du site par l'usager ;
- **Adapter la charte visuelle pour les services déconcentrés et les collectivités.**

Meilleures pratiques des administrations

- La Marianne est un repère visuel apposé sur les sites d'Etat ;
- Une dénomination en .gouv.fr a été appliquée à plus de 400 sites d'Etat et une charte d'utilisation est encadrée par le SIG.

Retour d'expériences des experts

- La marque est le premier élément de réassurance
- Certaines marques sont rassurantes (elles ne vont pas nous voler) mais l'internaute veut être rassuré sur le fait que le traitement des données (personnelles et transactionnelles) est bien sécurisé sur ce site ;
- Il est techniquement possible pour un moteur de recherche d'identifier un élément visuel pour décider ou non de tagger un site lors de son référencement (certes Google refuse, mais le droit peut l'y contraindre).

Objectif cible

- **D'ici fin 2010 :** mise en œuvre de la charte graphique et des règles de nommage pour tous les nouveaux sites
- **D'ici fin 2012 :** application de la charte à tous les sites publics.

➲ Plus de lisibilité :

PROPOSITION N°4 : Systématiser la réutilisation des informations entre les administrations pour en finir avec la redondance ou les informations non mises à jour

Enjeux

Contexte :

- Les informations concernant un même événement de vie peuvent être traitées de façon redondantes, parfois contradictoires ou incomplètes par différents sites : le site service-public.fr renseigne et renvoie vers les sites partenaires.
- Mais à l'instar de la thématique mariage, l'information est doublonnée en local sans réutilisation du contenu disponible. Des sites comme mariage.gouv.fr édité par le Ministère de la Justice n'apportent pas de valeur ajoutée et ne reprennent qu'une partie des informations disponibles sur service-public.fr (autres exemples en annexe).

Problématique :

- L'usager attend une information qui fait foi.
- L'usager navigue sur différents sites pour se rassurer qu'il a une information juste et complète, ce qui crée perte de temps et de confiance ;
- L'usager est confronté au mille-feuille administratif : service-public.fr le renvoie vers les bons contacts, mais l'usager est perdu par les différentes identités des partenaires et leur prisme organique dans leur réponse.

Solution proposée

- **Développer auprès des collectivités locales les solutions de co-marquage sur le modèle de service-public.fr ;**
- **Définir les règles éditoriales organisant l'offre de sites autour de services orientés usagers,** et non plus centrés sur les organisations : mutualiser l'information autour d'événements de vie des usagers, comme par exemple sur les thématiques de la perte d'autonomie, du surendettement, de la vie étudiante, de la monoparentalité ou du décès de proches.

Meilleures pratiques des administrations

- Le site service-public.fr cite les sources et dates de mise à jour ;
- Un millier de collectivités utilisent l'offre de co-marquage proposée sur service-public.fr, développée par la Caisse des Dépôts ;
- Des initiatives sont à noter sur l'enfance (adoption, garde d'enfant,…).

Retour d'expériences des experts

- L'attente prioritaire des internautes est d'avoir une information accessible 24h/24 et 7j/7.
- Ceci nécessite des systèmes d'information bien connectés pour une mise à jour en temps réel.
- Le guichet unique de l'administration, c'est Google: il faut définir le contenu des sites en fonction du mode de recherche d'information proposé par les moteurs de recherche.

Objectif cible

- **Fin 2010 :** mise à disposition d'une plateforme de co-marquage, pour les collectivités volontaires.

➲ Plus de simplicité :

PROPOSITION N°5 : Pouvoir se connecter avec un même authentifiant à tous les services de l'administration (sous contrôle de l'usager) et proposer un support d'authentification et de signature électronique

Enjeux

Contexte :

- Les authentifiants demandés diffèrent selon les administrations, depuis le simple mot de passe (numérique, alphanumérique, présélectionnés par l'usager ou imposés par l'administration) jusqu'au e-certificat. Des démarches comme la demande d'extrait de casier judiciaire sont, elles, exemptes d'authentification. Le processus d'attribution est encore plus hétérogène : l'usager doit récupérer en préfecture son identifiant pour consulter à distance son solde de permis à point. Il reçoit par courrier postal l'identifiant des impôts et par mail celui de MSP
- Mon.service-public.fr répond à la problématique d'authentifiant unique mais le bénéfice du service n'est pas immédiatement compréhensible : il faut s'inscrire avant d'être informé de l'intérêt de la fédération de comptes (retour experts confirmée par l'étude Ipsos-DGME décembre 2009) ;
- Les organismes tiers (Banques, La Poste,..) développent des offres de service proposant des ID numériques.

Problématique :

- Il s'agit donc de trouver une solution pour normer les identifiants ou de proposer un compte unifié d'accès aux services administratifs.

Solution proposée

- **Faire évoluer l'ergonomie de Mon.service-public** pour mettre en avant la promesse du site qu'à travers un login/mot de passe unique, l'usager peut se connecter à tous les services des administrations ;
- **Généraliser à tous les partenaires la mise à disposition des services administratifs via la plateforme Mon.service-public.fr ;**
- **Si un projet de support d'authentification électronique était amené à être déployé en France, il conviendra de valider qu'on ne démultiplie pas les supports** et qu'on capitalise sur un support unifié permettant de s'authentifier dans toutes les administrations voire les services privés.

Meilleures pratiques des administrations

- 340 000 comptes ont été ouverts sur Mon.service-public.fr qui est connecté aux principaux services administratifs (CAF, CNAM, Pôle Emploi) ;
- Au Portugal, une carte d'authentification personnelle unique « tout en un » se substitue à la Carte Nationale d'Identité, à la carte de santé et au permis de conduire.

Retour d'expériences des experts

- La priorité est de limiter les barrières à l'entrée pour l'utilisation des services sur Internet : la multiplicité des login et autres inscriptions préalables à l'utilisation d'un site sont préjudiciables ;
- L'identifiant unique pourrait être choisi par l'usager ou défini par l'administration ;
- La mise en place de système d'authentification est souhaitable car en cas de fraude, aujourd'hui c'est le commerçant qui paie.
- La création d'un Identifiant Unique a augmenté la fraude à l'identité aux USA en le rendant plus facile et plus rentable.

Objectif cible

- **1er semestre 2010 :** mise en ligne d'une nouvelle version de Mon.service-public.fr facilitant l'utilisation d'un authentifiant unique.
- **D'ici fin 2010 :** rendre l'accès de tous les services des administrations possibles via l'authentifiant de Mon.service-public.fr dans la navigation des sites administratifs.

➲ Plus de simplicité :

PROPOSITION N°6 : Rendre accessible par mail 100% des administrations en contact avec le public et s'engager sur un délai de réponse

Enjeux

Contexte :

- Le contact d'une administration par mail est hétérogène : la plupart le propose, mais le mail n'est pas toujours traité, ou dans un délai non raisonnable (> 2 semaines) ;
- De plus si certaines administrations acceptent de recevoir un mail, elles traitent par courrier postal la réponse et ne capitalisent pas sur le media choisi par l'usager.

Problématique :

- Un frein important au passage au media internet pour les usagers est le sentiment de rentrer dans une boîte noire dès lors qu'il utilise Internet et ses formulaires auto-administrés, sans possibilité d'en sortir car aucun contact mail ou téléphonique n'est renseigné ;
- L'usager internaute est en attente d'une très grande réactivité de l'administration.

Solution proposée

- **Orienter l'usager vers les FAQ puis offrir systématiquement** la possibilité d'avoir un contact mail pour éviter l'effet «boîte noire » ;
- **Garantir un accusé de réception aux mails sous 24 heures en précisant le délai prévisionnel pour le traitement.**

Meilleures pratiques des administrations

- La CAF et Pôle Emploi s'engagent à apporter une réponse au mail sous 48h.

Retour d'expériences des experts

- L'e-mail a 4 atouts pour l'usager : il est immédiat, asynchrone (le récepteur choisit le moment de lecture à la différence d'un appel téléphonique), anonyme (ce qui désinhibe face à l'Etat) et permet de prendre le temps de formuler sa requête (à l'inverse de la pression face à un agent au téléphone ou au guichet) ;
- Attention à l'inflation des mails: ils sont gratuits pour l'usager, mais peuvent devenir coûteux pour l'éditeur de service s'ils se transforment en chat et multiplient les interactions: les FAQ sont essentielles car ils limitent les mails.

Objectif cible

- **D'ici fin 2011 :** envoi systématique d'un accusé de réception indiquant le délai de traitement, lors d'une prise de contact électronique par l'usager.
- **D'ici fin 2011 :** 100% des administrations accessibles par mail.

➲ Plus de cohérence :

PROPOSITION N°7 : Garantir un égal traitement et un service performant quel que soit le contact sollicité (téléphone, internet, guichet) en mettant à disposition de l'usager et des agents d'un même organisme, un compte individuel historisant les échanges multicanaux

Enjeux

Contexte :

- L'historisation des échanges avec un usager n'est pas accessible systématiquement à l'ensemble des agents administratifs (guichet, hotline, net) alors que cette transparence permettrait d'améliorer la cohérence des décisions / informations entre les canaux ;
- L'absence de transparence sur les informations « connues » de l'agent administratif n'aide pas à créer un climat de proximité.

Problématique :

- L'absence de cohérence parfois entre les informations communiquées par différents canaux de contact fragilise la confiance dans les canaux à distance ;
- Le numérique promet plus d'interactivité et la prise d'autonomie par l'usager sur ses données : supprimer les barrières physiques (*cf*. partage d'information sur un écran tactile interactif) permet d'améliorer la relation à l'usager.

Solution proposée

- **Mettre à disposition un compte, accessible en temps réel, historisant les courriers scannés, les mails, les contacts téléphoniques** afin de permettre aux agents et à l'usager de partager de façon transparente et rapide les données d'un dossier ;
- **Organiser la gestion de ces données au sein des services administratifs pour fiabiliser la cohérence** entre les informations données par les différents canaux.

Meilleures pratiques des administrations

- Une historisation des échanges est accessible pour l'usager sur le site de la CAF, Urssaf, ameli et l'historique sur 3 ans existe sur impôts.gouv.fr ;
- Mypage est le portail norvégien sécurisé qui permet de connaître toutes les données administratives concernant l'usager.

Retour d'expériences des experts

- Les clients ont l'habitude de vérifier au guichet ce qu'ils ont fait comme transaction sur le Net ;
- La réactivité est le moteur principal d'une relation client numérique. Ceci implique la mise en place dans l'entreprise d'un service spécifique totalement dédié à cette gestion : les données traitées par ce service doivent être collectées, classées et exploitées de manière continue ;
- L'expérience client doit être définie en tant que telle et son instanciation dans un canal de contact en être une conséquence ;
- Les écrans tactiles permettent de supprimer les freins relationnels.

Objectif cible

- **D'ici fin 2011 :** mise en œuvre d'une expérimentation sur 3 sites pilotes, d'un compte personnel historisant les courriers scannés, les mails et les contacts téléphoniques : ce compte sera accessible en temps réel par l'usager et les agents publics d'un même organisme.
- **D'ici fin 2012 :** lancement de la généralisation.

B - Offrir plus de services personnalisés

➲ Réaliser entièrement en ligne ses démarches administratives

PROPOSITION N°8 : Faciliter le recours aux documents numérisés en levant les obstacles à la dématérialisation

Enjeux

Contexte :

- Limiter l'utilisation du papier est au cœur des problématiques de développement durable ;
- Un document numérisé a la même valeur légale qu'une photocopie, pourtant les administrations et collectivités n'acceptent pas toujours les factures reçues électroniquement (ex: facture électronique d'un opérateur télécom à valoir comme justificatif de domicile) ;
- Les démarches administratives nécessitent souvent de renvoyer le même document à plusieurs services : le stockage centralisé de pièces administratives numérisées allège la charge administrative.

Problématique :

- L'archivage des données numériques pose un problème de pérennité car la lecture par de futurs logiciels d'une donnée numérisée aujourd'hui est incertaine. Il est important de garantir une vision partagée voire mutualisée de la politique d'archivage au sein des administrations ;
- La sécurisation des données et le droit à l'oubli sont structurants.

Solution proposée

- **Définir un système de certification des documents administratifs** soit par la systématisation d'une signature électronique à la source de documents par chaque service administratif émetteur, soit en intégrant une application authentifiant le document au moment de son stockage dans un coffre fort ;
- **Systématiser l'acceptation par les services de documents numérisés** en spécifiant les règles d'acceptation des documents ;
- **Automatiser la numérisation à la source** des documents reçus ;
- **Elaborer une politique d'archivage** intégrant une réflexion sur le cycle de vie des données (durée de stockage, ..).

Meilleures pratiques des administrations

- Le Ministère des Affaires Etrangères et Européennes offre aux usagers la possibilité de stocker une copie numérique de leur pièce d'identité sur Mon.service-public.fr afin de faciliter les démarches en cas de perte ou vol de ses papiers (lors d'un voyage à l'étranger).

Retour d'expériences des experts

- Il existe des processus automatiques de vérification de la fiabilité des photocopies de documents, notamment avec la vérification par non-return-to-zero (NRZ) et l'analyse des informations par Reconnaissance Optique de Caractère (OCR) ;
- Il s'agit d'automatiser la gestion des courriers en les scannant dès réception de façon centralisée et en utilisant la version numérique dans la chaîne de traitement ;
- L'administration devrait supprimer toutes les réglementations qui entravent la dématérialisation par les entreprises comme l'obligation de fournir à leur client une facture papier pour les opérateurs télécom.

Objectif cible

- **D'ici fin 2010 :** publication de tous les documents numérisés acceptés par les administrations
- **D'ici mi 2011 :** mise en place dans trois administrations pilotes de la gestion électronique des données et de la numérisation à la source des documents reçus et transmis par les administrations
- **D'ici fin 2011 :** généralisation à l'ensemble des administrations

➲ Réaliser entièrement en ligne ses démarches administratives

PROPOSITION N°9 : Systématiser la possibilité de s uivre en ligne l'état d'avancement de ses dossiers

Enjeux

Contexte :

- Les usagers numériques veulent être rassurés sur le fait que leur démarche a été prise en compte, or l'accusé de réception ou l'avis de complétude d'une demande d'allocation n'est pas généralisé et les dates prévisionnelles de traitement de la demande ne sont pas communiquées. Cela peut générer des dossiers non traités et des ruptures de droits ;
- Chaque mois, différents flux financiers entrant et sortant existent entre l'administré et les services de l'Etat ou les collectivités : l'usager doit avoir un outil pour optimiser ses flux financiers, d'autant que pour certains services, les dates de versement de prestations varient chaque mois.

Problématique :

- La productivité de la dématérialisation des processus est remise en cause si l'usager doublonne sa demande auprès de canaux physiques ;
- Le développement des canaux dématérialisés s'accompagne nécessairement d'une prise d'autonomie par l'utilisateur : or il n'a pas toujours les moyens de cette « prise en main de son dossier personnel ».

Solution proposée

- **Systématiser le suivi en ligne à tous les services,** comme par exemple le suivi d'un dépôt de plainte, la procédure d'attribution d'allocations pour les personnes handicapées par exemple et les attributions de logements sociaux ;
- **Créer un compte en ligne de suivi des flux financiers** (avis de prélèvement de prestation, solde des montants dus,…) ;
- **Etendre ces fonctionnalités aux autres media comme le téléphone mobile.**

Meilleures pratiques des administrations

- Le suivi de démarche en ligne est possible aujourd'hui pour le renouvellement de son permis de conduire, le suivi des paiements de la sécurité sociale.

Retour d'expériences des experts

- Le suivi de consommation et facture, le suivi de commande en cours, le paiement, l'information sur les offres sont les services les plus utilisés ;
- L'attente prioritaire des clients numériques est de pouvoir suivre en temps réel l'état d'avancement de son dossier personnalisé ;
- Le premier service sur mobile est le suivi de consommations. Les applications de suivi de dossiers sont indispensables sur le mobile ;
- Les clients à plus forte valeur ont une propension à exiger en priorité l'accès à leur compte personnel en ligne.

Objectif cible

- **D'ici mi 2011 :** proposer, sur cinq démarches, un suivi en ligne

➲ Réaliser entièrement en ligne ses démarches administratives

PROPOSITION N°10 : Généraliser la possibilité de so llicitation par mail ou par SMS des usagers afin de leur permettre de compléter à distance leurs dossiers administratifs (pour réduire les délais de traitement et valoriser les services en ligne)

Enjeux

Contexte :

- Internet permet plus d'interactivité entre l'administration et l'usager. Les usagers sont de plus en plus connectés, et ce en permanence.
- Les délais de réactivité de l'usager sont courts : moins d'1 jour pour une sollicitation par SMS, moins de 3 jours pour un mail.

Problématique :

- Il s'agit d'utiliser cette réactivité potentielle de l'usager pour accélérer le traitement de dossiers, comme par exemple lorsque la clôture d'un dossier dépend d'une seule information manquante (ex: numéro de Sécurité Sociale renseigné erroné) ;
- Le choix entre SMS et mail devra être étudié en fonction du coût associé.

Solution proposée

- **Organiser après chaque contact avec l'administration la récupération des coordonnées (téléphone mobile et mail) des usagers** pour une nouvelle prise de contact éventuel ;
- **Donner aux agents la capacité technique et organisationnelle à adresser des mails et sms à un usager dans les processus de traitement des demandes.**

Meilleures pratiques des administrations

Retour d'expériences des experts

- Plus que la rapidité du traitement final, c'est la rapidité de la prise en compte de la demande et l'expression d'un délai de réponse qui importe.

Objectif cible

▪ **D'ici juin 2011 :** expérimentation sur 5 services de la sollicitation par mail ou SMS des usagers, à l'initiative des administrations

➲ Réaliser entièrement en ligne ses démarches administratives

PROPOSITION N°11 : Généraliser les fonctions de paiement dématérialisé et développer le recours aux factures électroniques

Enjeux

Contexte :

- 70% des internautes achètent en ligne ; or le nombre de services publics payables en ligne est limité (amendes flashées, impôts,…) ;
- Les entreprises souhaitent, elles, avoir plus de flexibilité dans leurs échanges financiers avec l'administration et souhaitent optimiser les coûts afférents aux flux financiers (privilégier le prélèvement au Titre Interbancaire de Paiement (TIP) et limiter l'usage de la Carte bancaire (CB) ;
- La dématérialisation des factures électroniques s'inscrit dans une logique de développement durable et permet d'accélérer la mise en facturation pour les entreprises ;
- Le risque de fraude est à noter d'où l'importance de développer les systèmes d'authentification électronique. car la charge de la preuve lors d'un paiement en ligne revient au e-commerçant.

Problématique :

- Le paiement en ligne améliore généralement le taux de recouvrement des factures car il corrèle de façon immédiate la demande de service et le paiement ;
- Le paiement dématérialisé est souvent un pré-requis au déploiement de services dématérialisés de bout en bout.

Solution proposée

- **Offrir différents modes de paiement** (virement, prélèvement, CB) en analysant le coût de traitement et le risque de non recouvrement ;
- **Dématérialiser l'ensemble des échanges transactionnels** (facture, paiement, suivi, relance) ;
- **Systématiser la possibilité de transaction en ligne** comme le paiement de ses frais d'hôpitaux, de toutes ses amendes ;
- **Proposer et accepter des factures électroniques.**

Meilleures pratiques des administrations

▪ Les transactions financières en ligne sont possibles pour le paiement des amendes des infractions « flashées » et le paiement des impôts.

Retour d'expériences des experts

- Payer rapidement est en général beaucoup plus facile à faire en ligne ;
- Pour stimuler la réactivité des automobilistes, on pourrait systématiser la mise en ligne des Procès Verbaux (PV) ;
- Il est très utile de permettre à un client de régler une facture par CB, notamment pour un prélèvement rejeté ou une avance sur consommation ;
- Il faut évaluer le risque de non-recouvrement pour chaque profil usager ;
- Il faut un service unique de paiement de tous les actes administratifs (facture unique, date de versement unique…).

Objectif cible

▪ **D'ici fin 2011 :** pouvoir payer toutes ses factures publiques en ligne ou par virement

➲ Développer de nouveaux services en ligne répondant aux attentes prioritaires des usagers :

PROPOSITION N°12 : Permettre la prise de rendez-vous par Internet auprès de tous les services accueillant du public

Enjeux

Contexte :

- L'une des premières priorités des usagers en termes de démarches administratives est la réduction des délais (étude BVA - DGME Octobre 2008) ;
- Les temps d'attente aux guichets sont particulièrement irritants d'autant que les plages horaires d'ouverture des guichets ne sont pas toujours compatibles avec les contraintes de la vie quotidienne.

Problématique :

- Pouvoir utiliser les technologies numériques doit permettre de fluidifier les relations entre les différents canaux ;
- Certaines démarches dématérialisées nécessitent un rendez-vous en guichet (besoin d'authentification visuelle, justification de l'original exigé,…) : la prise de rendez-vous par Internet permet de rendre plus linéaire le processus et d'optimiser les délais.

Solution proposée

- **Permettre la prise de rendez-vous sur des plages horaires larges ;**
- **Adapter le nombre d'agents présents aux guichets en mettant en œuvre les techniques de *yield management*** pour optimiser les effectifs.

Meilleures pratiques des administrations

- Expérience avec la prise de rendez-vous au commissariat pour un dépôt de plainte.

Retour d'expériences des experts

- « Le service qui sera le plus apprécié est de pouvoir prendre rendez-vous en ligne et ne plus attendre de façon incontrôlable et incontrôlée ».

Objectif cible

- **D'ici fin 2010 :** expérimentation sur 3 services de la prise de rendez-vous en ligne à un guichet accueillant du public

➲ Développer de nouveaux services en ligne répondant aux attentes prioritaires des usagers :

PROPOSITION N°13 : Faire connaître en temps réel le temps d'attente à un guichet, depuis Internet ou depuis un téléphone mobile

Enjeux

Contexte :

- Des projets privés comme à La Poste sont initiés pour permettre au client de connaître en temps réel le trafic et le temps d'attente dans les guichets ;

Problématique :

- Le développement des usages en mobilité intensifie la besoin de réactivité : connaître en temps réel le temps d'attente permet aux usagers de gagner du temps et de fluidifier les démarches de bout en bout.

Solution proposée

- Lancer des applications sur smartphone pour tous les guichets ayant instauré une gestion de la file d'attente (ticket, …) ;
- **Développer un service de quantification du trafic** sur la base des solutions disponibles.

Meilleures pratiques des administrations

Retour d'expériences des experts

- Réduire le temps d'attente aux guichets est l'une des attentes prioritaires.

Objectif cible

- **D'ici Juin 2011 :** expérimentation dans 3 services ayant un guichet accueillant du public, l'envoi, suite à la demande de l'usager, d'une information par mail ou SMS précisant en temps réel le temps d'attente au guichet concerné par la demande;

➲ Développer de nouveaux services en ligne répondant aux attentes prioritaires des usagers :

PROPOSITION N°14 : Créer des outils de simulation personnalisés du type « à quoi ai-je droit si… » ,« que dois-je faire si… »

Enjeux

Contexte :

- Internet permet de préparer une demande qui sera, elle, vécue comme officielle lorsqu'elle est posée à un « agent de l'Etat » ;
- L'utilisation d'Internet est également fondée sur la possibilité d'un contact anonyme à l'administration à l'inverse des contacts physiques (guichet, téléphone) qui peuvent intimider certains citoyens.

Problématique :

- Les outils de simulation de situation personnelle répondent à une demande forte des internautes, comme phase préparatoire à un contact physique et comme aide à la décision.

Solution proposée

- **Généraliser les outils de simulation pour adresser les situations de vie les plus fréquentes** : comparer les coûts entre différents modes de garde, simuler l'aide fiscale à l'environnement pour aider à la décision, évaluer les impacts fiscaux en cas de sur-endettement, d'opérations immobilières…
- **Affiner les outils avec une personnalisation accrue des cas pratiques.**

Meilleures pratiques des administrations :

- Simuler son droit à une bourse étudiante ;
- Calculer son éligibilité à un prêt à taux zéro ou le taux d'un Compte Epargne Logement (CEL) ;
- Et estimer sa déclaration d'impôts.

Retour d'expériences des experts

- Internet est un média utilisé pour l'anonymat qu'il offre dans la relation ;
- Les contacts physiques (téléphone, guichet) peuvent intimider un usager ;
- Le contact en ligne ne remplace pas le contact direct qui est « parfois » indispensable, mais il va contribuer à rendre celui-ci plus efficace parce qu'il sera préparé.

Objectif cible

- **D'ici fin 2011 :** mettre à disposition dix nouvelles applications d'outils de simulation personnalisée sur des cas pratiques de la vie quotidienne des français ;

➲ Développer de nouveaux services en ligne répondant aux attentes prioritaires des usagers :

PROPOSITION N°15 : Proposer en ligne les 10 nouvelles démarches les plus attendues par type de profil usager : particulier, professionnel

Enjeux

Contexte :

- Près d'une vingtaine de démarches administratives sont réalisables en ligne actuellement (voir annexe) ;
- L'Union européenne définit la performance d'une e-administration sur 2 critères : la sophistication d'un service proactif et la capacité à traiter une démarche dématérialisée de bout en bout : sur ce dernier critère, une dizaine de pays sont jugés plus performants que la France ;
- Le retard en termes d'offre transactionnelle en ligne et les contraintes sur la gestion de l'authentification freine le développement d'offres globales en ligne.

Problématique :

- Le recours au media numérique repose sur un marketing de l'offre : le reflexe Internet sera acquis si l'usager a la certitude de pouvoir faire en ligne sa démarche ;
- La numérisation des démarches administratives peut contribuer à l'amélioration de la compétitivité des entreprises.

Solution proposée

- **Développer les démarches attendues par les particuliers :** comme par exemple, le renouvellement de papiers d'identité; la demande d'allocation PAJE, APL, la mise en retraite, les démarches liées à une hospitalisation ou un arrêt maladie,…
- **Et par les professionnels :** le dépôt de permis de construire, les déclarations douanières, les déclarations d'embauche et de mouvement de main d'oeuvre, ou de changement de domiciliation de siège social ;
- Généraliser les outils permettant la dématérialisation de bout en bout.

Meilleures pratiques des administrations

- Pour les particuliers : 2/3 des personnes déménageant utilisent le site de changement d'adresse, 1 Milliard de feuilles de soin télé-transmises par an, possibilité de déclarer et payer en ligne ses impôts ;
- Pour les professionnels : télé-déclarer la TVA, réaliser les formalités au greffe et les formalités de création d'entreprise.

Retour d'expériences des experts

- Avant d'investir sur des démarches de pro-activité, de communication, il s'agit prioritairement de proposer le bon contenu ;
- Il faut développer en priorité les services qui concernent le plus grand nombre de français, qui sont les plus longs et complexes à faire et ceux dont la dématérialisation apportera le plus de gain de productivité aux administrations ;
- De cette manière l' « avantage numérique » sera immédiatement perceptible par le citoyen.

Objectif cible

- **Fin 2011 :** mise en ligne des 10 nouvelles démarches administratives pour chaque type de profil usager (particuliers, professionnels).

➲ Développer de nouveaux services en ligne répondant aux attentes prioritaires des usagers :

PROPOSITION N°16 : Créer un guichet unique pour les usages professionnels avec des comptes personnalisés sur le modèle de 'Mon.service-public.fr'

Enjeux

Contexte :

- Les entreprises font face à une compilation d'échéances auprès des différentes administrations, sans centralisation des informations administratives ;
- Le site pme.service-public.fr ne répond que partiellement aux attentes de la diversité des professionnels et la difficulté à identifier le site public approprié est semblable à celle identifiée pour les particuliers.

Problématique :

- La complexité administrative génère un coût en temps de gestion et en risque de contentieux pour les entreprises mais aussi pour l'administration du fait des réclamations à traiter ;
- La non exhaustivité des services en ligne et l'absence de gestion de l'articulation entre personne morale et personne physique (accès et délégation à des tiers de confiance) limitent l'utilisation des sites en ligne.

Solution proposée

- **Créer un compte unique dématérialisé donnant une vue transverse et personnalisée des informations / obligations /** démarches / alertes et permettant d'effectuer en ligne l'ensemble des démarches administratives ;
- **Structurer les rubriques personnalisées** en prenant en compte la fréquence des événements de vie dans l'ergonomie du site et en permettant d'articuler personne morale et personne physique (mandataire) dans l'accès personnalisé aux services.

Meilleures pratiques des administrations

- Le guichet unique proposé par service-public.fr / Mon.service-public.fr
- Il s'agit de mutualiser les initiatives de la DGFIP, de la DGCIS, de l'ACCOSS ou du GIP-MDS (modernisation des déclarations sociales)

Retour d'expériences des experts :

- Les cibles usagers ayant les plus fortes attentes en termes d'administration électronique sont les particuliers mais aussi les professionnels, notamment les auto-entrepreneurs, qui ont besoin d'information personnalisée avec un compte unique vers toutes les administrations ;
- Les opérateurs télécom proposant des services d'Internet, téléphone et télévision payante ont mutualisé sur une seule facture l'ensemble de ces prestations pourtant techniquement distinctes.

Objectif cible

- **D'ici fin 2010 :** ouverture d'un guichet unique avec des comptes personnalisés pour les entreprises

➲ Développer de nouveaux services en ligne répondant aux attentes prioritaires des usagers :

PROPOSITION N°17 : Créer un bouquet de services minimum destinés à être proposés en ligne par les collectivités pour un même niveau d'accès aux services publics sur le territoire

Enjeux

Contexte :

- L'offre de services locales, services de proximité est une forte attente des usagers, car cela correspond aux services les plus usuellement utilisés ;
- Or il existe une forte hétérogénéité dans le niveau de dématérialisation offert selon les collectivités : certaines communes permettent de demander une copie d'acte d'état civil de façon dématérialisée, d'autres non. Certaines mairies proposent en ligne les inscriptions en crèche ou en école (enseignement du premier degré, collège, lycée) ou sur les listes électorales, le paiement en ligne notamment des activités périscolaires et de la cantine, voire même, pour certaines collectivités, le paiement via le mobile des parcmètres. Mais il n'y a pas d'homogénéité entre les collectivités ;
- Notre cadre juridique est plutôt incitatif et l'ordonnance du 8 décembre 2005 tend à faciliter la mise en œuvre de la dématérialisation.

Problématique :

- Il existe des dispositifs rendant obligatoires l'utilisation de démarches en ligne comme la dématérialisation des marchés publics, la télé-déclaration fiscale de revenus ou TéléTVA.

Solution proposée

- **Définir un bouquet de services en ligne minimum** incluant l'inscription et le paiement de la cantine, des activités périscolaires, l'inscription aux écoles, l'inscription sur les listes électorales, etc.
- **Définir les modalités en termes de calendrier de mise en œuvre par les collectivités.**

Meilleures pratiques des administrations

▪ En Espagne, la loi sur l'e-administration du 22 juin 2007 impose que 100% des services administratifs soient accessibles en ligne à compter du 31 décembre 2009 : le citoyen doit pouvoir faire leur démarches administratives 24h/24 et 7j/7.

Retour d'expériences des experts

- Dans le cadre du développement de leur offre de services multicanaux, les entreprises de service à réseau ont insisté sur le fait de déployer le même niveau de service sur l'ensemble de leur réseau (mêmes services aux guichets ou à distance).

Objectif cible

▪ **D'ici fin 2010 :** définition du bouquet de services avec les collectivités locales

➲ Développer de nouveaux services en ligne répondant aux attentes prioritaires des usagers :

PROPOSITION N°18 : Développer des services proactifs tels qu'un calendrier des échéances et des alertes personnalisées par mail ou SMS

Enjeux

Contexte :

- L'administration n'évalue pas le niveau d'utilisation des sites par utilisateur, or la segmentation d'usage entre les nouveaux utilisateurs, les utilisateurs standards et les gros utilisateurs permettraient d'apporter des réponses plus personnalisées aux besoins des usagers.

Problématique :

- Développer l'interactivité passe par une relation bilatérale : or l'administration n'a pas développé son canal sortant de l'administration vers l'usager ;
- La pro-activité, permise par le numérique, nécessite de connaître le profil usager pour spécifier ses besoins futurs.

Solution proposée

- **Systématiser la diffusion de checklists et de calendrier** des démarches pour permettre à l'usager d'anticiper sur ses obligations ;
- **Proposer des alertes d'information** comme l'avis de versement d'allocation, le rappel sur le 1/3 provisionnel à payer ;
- **Proposer des alertes de prévention** : Info Canicule, alerte de fin de droits : renouveler une prestation personne handicapée, une CNI ;
- **Aller au devant des besoins usagers**: proposer l'inscription sur les listes électorales lors d'une déclaration de changement d'adresse.

Meilleures pratiques des administrations

- En Roumanie, l'agence pour l'emploi systématise l'envoi de SMS aux chômeurs dès qu'une entreprise publie une offre en ligne avec leur profil ;
- En Slovénie, des alertes mail sont faites avant l'expiration des papiers.

Retour d'expériences des experts

- Le mode push est utilisé pour informer de l'arrivée d'une facture ou le suivi de commandes. Attention à limiter son usage aux services très utiles ;
- A partir d'analyse systématique, il est possible de prédire des comportementaux potentiels ;
- La segmentation des usagers a été faite autour de 3 grandes catégories (les utilisateurs standards d'un service, les nouveaux utilisateurs, les très gros utilisateurs). La segmentation doit avoir une certaine finesse permettant de dissocier le chef de famille d'un membre de la famille, un professionnel individuel d'un mandataire.

Objectif cible

▪ **D'ici fin 2010 :** lancer 5 nouveaux services d'alertes ou d'avis d'échéance personnalisés

C - Donner la parole aux usagers pour améliorer le service public en ligne et pour innover

➲ Evaluer

PROPOSITION N°19 : Créer un laboratoire de test d'u sages pour mettre au point et finaliser les services avant leur lancement

Enjeux

Contexte :
- Il est nécessaire de valider auprès d'usagers les fonctionnalités de nouveaux services / sites ;

Problématique :
- Il s'agit de proposer aux usagers de participer directement à l'évolution des services, des formulaires, en mettant en ligne les moyens de pouvoir écouter les idées et suggestions et d'y répondre.

Solution proposée

- **Placer les usagers beta-testeurs en situation réelle d'utilisation** pour recueillir leurs commentaires d'usages et utilisations et améliorer les services à partir d'analyse d'ergonomie, de sociologie. **Faire évaluer les sites Internet (ergonomie) avant lancement ;**
- **Faire rédiger les FAQ à partir des remontées de super-utilisateurs.**

Meilleures pratiques des administrations

Retour d'expériences des experts

- La conception des offres se fait en associant les clients futurs à des idées de nouvelles offres (focus groups) puis les offres en fin de développement sont mis dans les mains des clients en situation réelle et ce sur l'ensemble du parcours client ;
- « L'administration a de bons concepts en termes de service au client, mais une médiocre exécution ».

Objectif cible

▪ **D'ici Juin 2010** : créer un laboratoire usager de test d'usages

▪ **D'ici fin 2011 :** généraliser les tests par les usagers avant tout lancement de nouveaux services en ligne

➲ Evaluer

PROPOSITION N°20 : Proposer à l'usager après chaque contact avec l'administration d'évaluer le service rendu en ligne

Enjeux

Contexte :
- Sur Internet, certains sites privés envoient 2-3 questions de satisfaction après chaque utilisation du site.

Problématique :
- Systématiser les sondages « à chaud » permet de récupérer les coordonnées mail des usagers et de réutiliser ensuite ces coordonnées pour de l'information pro-active ou des sondages ultérieurs.

Solution proposée

- **Définir les indicateurs clés de performance** selon lesquels les sites de services seront évalués ;
- **Développer un questionnaire type** de 3 questions édité après chaque contact par Internet avec une administration.

Meilleures pratiques des administrations

- L'Italie a mis au point un système d'évaluation systématique et anonyme de la satisfaction de l'usager après chaque contact : « Mettiamoci La Faccia ».

Retour d'expériences des experts

- Rechercher un avis à chaud est plus efficace et moins coûteux que le recours à un sondage périodique ;
- Sur 40% de clients ayant une adresse mail, le taux de réponse à une enquête de satisfaction après chaque contact est de 15% ;
- Les sondages-clients sont réalisés systématiquement par mail après un contact, et sont doublés d'études qualitatives périodiques pour identifier les tendances de consommation ;
- *If you can measure it, you can improve i*t.

Objectif cible

- **D'ici fin 2010 :** mise en ligne de questionnaire sollicitant l'évaluation par l'usager de la qualité du service rendu en ligne et ce dans 3 directions distinctes

- **D'ici fin 2011 :** généralisation à tous les services en ligne

➲ Evaluer

PROPOSITION N°21 : Systématiser la possibilité pour l'usager de noter les sites Internet des administrations et rendre public les résultats

Enjeux

Contexte :
Les entreprises s'engagent sur des garanties de résultat et publient leurs résultats, comme par exemple à la SNCF le pourcentage des trains, ligne par ligne, arrivant à l'heure.

Problématique :
Communiquer de façon transparente aux usagers les résultats des enquêtes de satisfaction, construit la confiance dans la relation avec l'administration: l'avis de l'usager compte et est pris en compte par les services.

Solution proposée

- **Développer des sondages systématiques de la satisfaction** des usagers du service apporté par les sites publics ;
- **Accompagner les mesures de satisfaction d'une évaluation quantitative de performances du site** (trafic, budget, …) ;
- **Faire connaître ces résultats aux citoyens.**

Meilleures pratiques des administrations

- Les Norvégiens évaluent via un jury depuis 2007 la qualité de plus de 700 sites publics : plus de 200 sites en 2009 ont recueilli plus de 5 étoiles contre 100 en 2008 et 44 en 2007.

Retour d'expériences des experts

- Evaluer quantitativement les services numériques est la meilleure preuve que le citoyen y trouve son compte ;
- Accepter que des services ne trouvent pas leur marché : seulement 2/3 des services lancés « prennent » ;
- « Les internautes donnent très facilement, et avec plaisir, leur avis » ;
- « Le numérique impose de manière irrémédiable, une transparence de plus en plus importante ».

Objectif cible

- **D'ici fin 2010 :** expérimentation de sondages de satisfaction sur 3 sites Internet publics à fort trafic et mener un audit de performance des sites

- **D'ici fin 2011 :** généralisation à tous les sites Internet publics

➲ Innover

PROPOSITION N°22 : Créer une plateforme d'innovation de services « Etat Lab » permettant aux acteurs tiers de développer des services innovants à partir de données publiques

Enjeux

Contexte :

- Le succès de l'Iphone repose sur la boutique d'applications téléchargeables en ligne, l'Appstore, riche de plus de 100 000 applications. Plus de 125 000 développeurs ont travaillé sur ces applications et près de 100 nouvelles applications sortent chaque jour ;
- En France, une application Iphone permet de connaître le lieu le plus proche pour trouver un Vélib, les autoroutes communiquent, par application, le prix de l'essence dans les stations services.

Problématique :

- Faciliter la co-création de contenus par les usagers permet de proposer des services au plus près des besoins et d'en démultiplier rapidement le nombre en recourant à des développeurs externes à l'Etat ;
- Le développement d'applications pour les services administratifs nécessite éventuellement la mise à disposition de données publiques à des développeurs privés.

Solution proposée

- **Créer une plateforme d'innovation de services en prenant appui sur le futur portail de l'APIE (Agence du Patrimoine Immatériel de l'Etat) de mise à disposition des données publiques ;**
- **Proposer aux tiers de tester des services développés à partir des données publiques ;**
- **Lancer des API et banques de données (databank).**

Meilleures pratiques des administrations

- En France, l'APIE conduit une politique d'accès aux données publiques de l'Etat
- Aux USA lancement d'un AppStore gouvernemental ; certaines villes américaines ont lancées leurs propres « databanks ».

Retour d'expériences des experts

- Permettre à certaines applications d'offrir des interfaces ouvertes pour permettre la création d'un marché d'applications construites par les citoyens, qui peuvent ensuite être mis à la disposition de tous.

Objectif cible

- **D'ici fin 2010 :** initialisation de la plateforme d'un Etat Lab

➲ Innover

PROPOSITION N°23 : Créer une communauté d'entraide sur le modèle de commentçamarche.net pour et par les usagers

Enjeux

Contexte :

- Des sites communautaires permettant à des utilisateurs de même service de s'entraider se sont développés, à l'exemple du site commentçamarche.net pour les utilisateurs d'Internet.

Problématique :

- L'anticipation et l'accompagnement de ces pratiques peut permettre de répondre aux attentes des usagers tout en fiabilisant la sécurisation des processus.

Solution proposée

- Créer un site communautaire sur le modèle de commentçamarche.net.

Meilleures pratiques des administrations :

Retour d'expériences des experts

- Les communautés d'utilisateurs sont intégrées aux services d'assistance : elles permettent aux clients de s'entraider sur des dépannages complexes. Les solutions apportées par les utilisateurs sont validées par les experts internes à la société ;
- Le partage d'expérience peut se faire via la méthodologie des questionnaires VARK qui permettent d'appréhender le partage de connaissances en fonction de différents types d'apprentissages.

Objectif cible

- **D'ici fin 2010 :** lancement d'un site pour et par les usagers sur le modèle de commentçamarche.net

➲ Innover

PROPOSITION N°24 : Valoriser les contributeurs pour renforcer l'image positive de l'administration en retour

Enjeux

Contexte :

- La société se développe sur des concepts de développement solidaire, qui valorisent l'individu dans sa contribution à la collectivité ;
- Les entreprises sont jugées par les clients mais aussi les marchés financiers sur des valeurs de «responsabilité sociétale » (non discrimination, commerce équitable, création de fondations…).

Problématique :

- La co-création de services par les usagers eux-mêmes permet de répondre au plus près des besoins des usagers et l'adhésion à la démarche permet de créer un sentiment d'appartenance et de fidélité ;
- L'Etat est légitime et attendu pour montrer l'exemplarité sur des démarches de responsabilité sociétale.

Solution proposée

- **Proposer des occasions de co-création de contenus et d'actions à visée solidaire,** par exemple en créant des services favorisant le développement de l'économie solidaire et de l'entrepreneuriat social ;
- **Systématiser les retours aux contributeurs sur l'impact de leur collaboration**, comme par exemple valoriser les contributeurs du site ensemble.simplifions.fr.

Meilleures pratiques des administrations

- La Bibliothèque Nationale de France informe chaque donateur du nombre de personnes ayant pu lire un livre dont l'acquisition / la numérisation a été permise par le don offert par le citoyen.

Retour d'expériences des experts

- L'attractivité des services passe par une démarche pro-active en demandant aux clients leurs idées et suggestions ;
- Il faut faire « aimer » l'administration ;
- Valoriser l'usager dans son rôle sociétal permet de lui faire apprécier en retour l'organisme qui lui a offert l'opportunité d'avoir une action contributive au bien commun.

Objectif cible

- **D'ici fin 2010 :** organiser une communication valorisant les contributeurs les plus actifs à l'amélioration des services

➲ Innover

PROPOSITION N°25 : Faire passer les services de l'administration à l'ère des widgets et du téléphone mobile

Enjeux

Contexte :

- L'administration doit être à la disposition de l'usager, où et quand il en a besoin : avec plus de 90% de pénétration, le téléphone mobile est le media associant réactivité (immédiateté) et personnalisation du service avec même la possibilité d'authentification via la carte SIM ;
- Les canaux mobiles sont utilisés de manière embryonnaire par les administrations, même si des initiatives comme Proxima Mobile tendent à accroître l'offre de services sur mobile ;
- La personnalisation des contenus est devenue un pré-requis du monde numérique, avec l'essor des réseaux communautaires et des blogs : les widgets permettent à l'usager de s'approprier le service.

Problématique :

- Un coût de développement sur mobile existe du fait de la multiplicité des équipements du marché et de la nécessité de créer de vrais nouveaux services : les usages en mobilité sont spécifiques et l'ergonomie du service doit s'adapter à une utilisation en mode snacking.

Solution proposée

- **Adapter les services numériques actuels sur le media mobile et développer des innovations liées à une utilisation en mobilité :** géo-localisation, mise en relation directe avec l'agence la plus proche, l'information push via SMS, coffre fort accessible sur téléphone mobile ;
- **Proposer des widgets par usage et non pas par administration ;**
- **Créer une page personnalisable sur service-public.fr** (s'abonner à des thématiques, lien avec les réseaux sociaux, faire de mon.service-public.fr la rubrique « mon compte » du site).

Meilleures pratiques des administrations

- Réception d'un SMS pour informer l'usage (mise à disposition de sa carte d'identité / passeport en mairie) ;
- Micro-paiement par mobile (possibilité de payer son parcmètre) ;
- Applications Iphone d'alerte géopolitique développée par le Ministère des Affaires Etrangères et Européennes.

Retour d'expériences des experts

- Les services en ligne doivent être fédérés avec facebook , twitter ;
- Les sites Internet marchands sont structurés généralement par une page d'accueil proposant un accès à son compte personnel « mon compte » en haut à droite, le nom « mon.service-public » est le nom idéal de la rubrique d'accès à son compte personnel ;
- Seuls les achats à l'identique (information déjà pré-remplies comme pour Amazon ou Nespresso) fonctionnent en mobilité ;
- Le SMS a un coût pour le client et le développement des usages reste lié au développement des offres d'accès Net illimité.

Objectif cible

- **D'ici fin 2010 :** proposer 10 nouveaux services sur téléphone mobile
- **D'ici fin 2010 :** proposer sous forme de widgets 10 services administratifs

➲ 2 leviers pour promouvoir l'usage des services numériques

1er LEVIER : Mettre en avant auprès des usagers les services numériques en fonction de leur profil utilisateur et de leurs habitudes (usages de services en ligne)

Enjeux

Contexte :

- La promotion des services numériques est faible: le référencement payant était limité fin 2009 au site du Premier ministre et celui de la pandémie grippale. Le référencement naturel est à optimiser : le site nouvellement créé mon.enfant.com de la CAF n'apparaît qu'en deuxième page sur une recherche Google sur « garde d'enfant » ;
- La promotion des services numériques doit être intégrée à la stratégie multi-canal car il existe des usages mieux adaptés à certains canaux : il est pour l'usager plus efficace d'utiliser Internet pour payer une facture, s'informer, préparer un contact au guichet; plus efficace d'utiliser le téléphone pour réclamer, négocier une prestation ou un échéancier.

Problématique :

- La communication doit se faire là où se trouve l'utilisateur potentiel et non faire du mass media en essayant de drainer des non-internautes ;
- Il s'agit d'éduquer l'utilisateur à utiliser le bon canal et des outils existent (interactions téléphone- internet via clic-to-call ou les chats).

Solution proposée

- **Détailler un plan de communication** pour encourager les usagers à adopter le canal le plus adapté à la demande ;
- **Offrir la possibilité d'être informé en temps réel des nouveaux services** adaptés au besoin de l'usager ;
- **Limiter l'usage du mass media** lors du lancement de nouveaux services numériques et concentrer les investissements de communication sur le référencement des sites publics ;
- **Communiquer sur les sites communautaires en fonction de la population ciblée** et proposer la fédération avec les réseaux sociaux.

Meilleures pratiques des administrations

- La CNAM systématise dans ses courriers, l'information sur le type de services accessibles en ligne. Le nouveau service ameli.direct de décembre 2009 a bénéficié d'un soutien media important.

Retour d'expériences des experts

- Il faut 4 à 5 ans pour faire basculer les réflexes clients sur le bon canal ;
- Il faut établir une matrice avec pour chaque type d'acte le canal prioritaire et les canaux interdits : le téléphone permet un échange approfondi et la prise en compte de la situation particulière du client, c'est un media qui assure une durée de traitement plus courte et une optimisation très importante des moyens (informatique, employés, cadre) ;
- L'incitation à utiliser les services en ligne peut aller jusqu'à réduire le coût d'une prestation faite par Internet (amendes payées en ligne) ;
- En termes de promotion du service, il faut choisir le média sur lesquels le service est diffusé et segmenter le message en fonction de la cible visée.

Objectif cible

- **D'ici fin 2010 :** définir un plan de communication pour la promotion des services internet des administrations

➲ 2 leviers pour promouvoir l'usage des services numériques

2ème LEVIER : Accompagner le déploiement des canaux dématérialisés par une formation adaptée des agents

Enjeux

Contexte :

- dans les organismes en charge de services aux usagers, le taux de satisfaction client est un indicateur clé de performance ;
- Les services doivent être accessibles 24h24: un suivi permanent de l'accès au site et une correction immédiate des pages qui posent problèmes est indispensable. Or les pages « en maintenance » ou les liens non actifs peuvent être récurrents; certains sites sont arrêtés brutalement (anciens-combattants.gouv.fr; economie-solidaire.gouv.fr) sans planification d'information et de réorientation des utilisateurs.

Problématique :

- Encourager les centres de service public à améliorer la satisfaction de leurs usagers passe par leur donner des marges de manœuvre managériales pour innover et avancer ;
- Les profils et fonctions marketing ne sont pas ou peu représentés au sein des administrations.

Solution proposée

- Définir **un baromètre de qualité de service** pour mesurer le taux de satisfaction usagers ;
- **Donner les moyens managériaux aux équipes** pour améliorer la satisfaction usager en communiquant de façon transversale sur la satisfaction usagers pour chaque service, avec un niveau de granularité dans l'analyse assez fine pour être actionnable dans les services ;
- **Dissocier les fonctions techniques des fonctions marketing / conception de projets dans le pilotage de services numériques ;**
- **Accompagner l'organisation par de la formation valorisant les nouvelles fonctions des agents sur des postes de conseil à l'usager.**

Meilleures pratiques des administrations

- La LOLF (Loi Organique relative aux Lois de Finances) introduit des objectifs de qualité de service

Retour d'expériences des experts

- Les agents peuvent être réfractaires à promouvoir les canaux, dont ils assimilent le déploiement à des suppressions de postes ;
- « Le lien numérique ne remplace pas, mais complète voire même intensifie la demande en lien physique (guichet, téléphone) ;
- Donner aux services des marges de manœuvre managériales pour innover et avancer, tout en ayant un pilotage global fort pour généraliser vite les excellentes pratiques et garder les processus normés ;
- Les pouvoirs de décision doivent être délégués de manière importante pour être capable de répondre en temps réel à l'exigence du client.

Objectif cible

- **D'ici fin 2010 :** lancement d'un programme de formation des agents

Amélioration de la relation numérique à l'usager

ANNEXES au Rapport du groupe Experts Numériques

12 Février 2010

L'état de l'art de l'administration numérique

- **Création en 2001 d'un site portail de l'administration avec le lancement de www.service-public.fr**
  - guide des droits et démarches, annuaire de l'administration avec près de 11 000 sites publics référencés
  - 53 millions de visites (projection 2009). La V2 a été lancée le 16/11/2009
  - Déclinaison en 2004 de ce service sur le média téléphone avec le « 3939 »: 1 400 000 appels par an en 2008

- **Dématérialisation depuis 2006 de la quasi-totalité des formulaires administratifs (Cerfa)**
  - plus de 600 formulaires en ligne

- **Il existe 4 grands types de dématérialisation co-existants dans l'administration** :
  - information en ligne (niveau 0 de la dématérialisation)
  - téléchargement du formulaire sans remplissage en ligne (niveau 1)
  - téléchargement d'un formulaire ayant été pré-rempli en ligne (niveau 2)
  - demande / déclaration en ligne avec envoi dématérialisé du formulaire (niveau 3)
  - dématérialisation totale avec création d'un espace personnel de suivi et possibilité de transaction (niveau 4)

- **Développement de nouveaux télé-services grâce au canal numérique :**
  - 1 milliard de Feuilles de soins transmises grâce à la carte Vitale
  - déclaration, paiement en ligne des impôts, accès sur 3 ans à l'ensemble de ses documents administratifs fiscaux
  - 1 déménagement sur 3 est renseigné dans le site changement d'adresse
  - près de 60 nouveaux services administratifs ont été développés: calcul du montant de l'impôt sur le revenu, la situation des points sur le permis
  - Plus de 200 000 comptes utilisateurs créés sur le portail personnalisé permettant de réaliser en ligne ses démarches administratives : www.mon.service-public.fr

- **Les canaux mobiles sont par ailleurs utilisés de manière embryonnaire**
  - réception d'un SMS pour informer l'usager (mise à disposition de sa carte d'identité / passeport en mairie)
  - possibilité de payer via son téléphone mobile son parcmètre (micro paiement)
  - possibilité de valider sa déclaration pré-remplie de revenu par téléphone
  - développement d'application Internet pour mobile (Androïde et iPhone)

Historique des rapports et programmes d'action gouvernementaux

- **Programme PAGSI : "Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information » Août 1997**
  - Programme annoncé à Hourtin par le Premier Ministre M.Lionel Jospin
  - Le PAGSI vise à préparer l'entrée de la France dans la société de l'information et programme notamment
    - La généralisation des sites Internet publics
    - La mise en ligne des formulaires administratifs
- **Rapport Carcenac : "Pour une administration électronique citoyenne - Méthodes et moyens" Avril 2001**
  - rapport commandé par le 1er Ministre au député du Tarn, Thierry Carcenac
  - Les Technologies de l'Information sont indissociables de l'effort global de transformation de l'appareil de l'Etat : 57 propositions sont faites dans les domaines suivants :
    - l'adaptation des processus administratifs aux besoins des usagers à l'occasion de la généralisation des téléprocédures,
    - la professionnalisation de l'informatique dans les administrations, - la création de processus communs aux différents systèmes d'information publics et l'inter-opérabilité entre systèmes
    - le recours aux logiciels libres
    - l'échange sécurisé entre les établissements administratifs de l'Etat par le programme AdER (Administration en Réseau)
    - l'harmonisation du rôle des structures de soutien au développement de l'administration électronique, dans le cadre du plan d'action européen d'e-gouvernement.
- **Etude : "Le développement des sites Internet des services de l'Etat : évaluation 2001 » Déc. 2001**
  - Délégation interministérielle à la Réforme de l'Etat
  - Cette étude a été commandée par la Délégation interministérielle à la réforme de l'Etat et fait suite à un rapport qui avait été remis en 2000. Elle propose une analyse des mutations de l'internet public français et formule une série de recommandations. Sont évalués : le site "Service-public.fr", quelques sites ministériels, des sites de préfectures, des sites publics régionaux (services déconcentrés de l'Etat, agences...) et 8 sites sur la sécurité sanitaire et la sécurité alimentaire.
- **Livre Blanc : "Administration électronique et protection des données personnelles » Février 2002**
  - Ministère de la fonction publique : Pierre Truche, Jean-Paul Faugère, Patrice Flichy
  - Le rapport établit un état des lieux, notamment juridique (loi 1978 et CNIL) concernant la protection des données personnelles puis instaure des questions devant être débattues, dans le lien qui existe entre administration électronique et protection des données personnelles :
    - les attentes vis-à-vis de l'identité publique et du rôle de l'Etat et des problématiques autour des identités numériques : quel type de " compte administratif personnalisé " ? Quelles modalités d'identification et d'accès ?
    - signature électronique et infrastructures à clefs publiques. Quid d'une carte d'identité électronique ?

Historique des rapports et programmes d'action gouvernementaux

- **Programme RE/SO2007: "Pour une REpublique numérique dans la SOciété de l'information Nov. 2002**
  - **Programme gouvernemental, présenté par le Premier ministre, M. Jean-Pierre Raffarin.**
  - **Le programme comprend**
    - **une action sur l'environnement technologique,**
    - **une action sur la demande, pour mettre tous les Français qui le souhaitaient en capacité d'utiliser les services de base de l'Internet et de l'administration électronique à l'horizon 2007,**
    - **et une intervention directe de l'Etat en tant qu'acteur de la société de l'information ayant vocation à l'exemplarité.**
    - **la recommandation concernant la mise en place d'une agence de l'administration électronique : avec d'une part, l'ATICA (agence pour les technologies de l'information et de la communication), et, d'autre part, certaines attributions de la délégation interministérielle à la réforme de l'Etat et de la commission pour les simplifications administratives, la compétence interministérielle en matière d'administration électronique s'était trouvée encore relativement éclatée, et ses moyens insuffisants. Ceci donnera naissance à l'ADAE**
- **Rapport De La Coste : "L'Hyper-République: bâtir l'administration en réseau autour du citoyen" Janv. 2003**
  - **Rapport du secrétariat d'Etat à la Réforme de l'Etat, réalisé par Pierre de La Coste et Vincent Benard**
  - **Un état des lieux de l'administration électronique, les objectifs à atteindre et un plan à 5 ans avec 18 propositions pour y parvenir:**
    - **Rendre l'e-administration accessible au plus grand nombre, Promouvoir l'E-démocratie**
    - **Organiser l'administration autour des usagers, Associer les citoyens et les partenaires**
    - **La personnalisation de l'Internet public**
    - **Fiabiliser l'information publique et garantir la sécurité des échanges**
    - **Partager les gains de productivité**
    - **Développer le rôle de l'agence de l'Administration électronique**

- **Création de l'ADAE (agence pour le développement de l'administration électronique) Février 2003**
  - **L'agence est créée pour rationaliser, promouvoir et intensifier le pilotage de l'e-administration**
  - **L'ADAE a depuis été intégrée à la DGME - Direction Générale de la Modernisation de l'Etat**

- **Rapport d'information : "L'administration électronique au service du citoyen » Juillet 2004**
  - **Rapport de M. Gérard Braun, sénateur, fait au nom de la commission des Finances, du contrôle budgétaire et des comptes économiques de la Nation**
  - **Rapport détaillant l'historique des programmes d'action gouvernementaux avec un focus sur les actions phares du programme Adele**

Historique des rapports et programmes d'action gouvernementaux

- **Plan Adèle (Administration Electronique) 2004-2007**
  - **Plan demandé par le Premier Ministre pour les années 2004-2007 concernant la dématérialisation des procédures publiques**
  - **47 initiatives dont plus de 92% ont été réalisées parmi lesquelles**
    - **création d'un numéro d'appel unique le 3939**
    - **création d'un portail de changement d'adresse mutualisé**
    - **création des Relais Services Publics**
    - **la dématérialisation des procédures d'achat public**

- **Plan : "France Numérique 2012 – Plan de développement de l'économie numérique » Oct. 2008**
  - **Plan coordonné par Eric Besson, Secrétaire d'Etat à la prospective, à l'évaluation des politiques publiques et au développement de l'économie numérique, à la demande du Président de la République et du Premier ministre.**
  - **Ce plan repose sur quatre priorités : permettre à tous les Français d'accéder aux réseaux et aux services numériques ; développer la production et l'offre de contenus numériques ; accroître et diversifier les usages et les services numériques dans les entreprises, les administrations, et chez les particuliers ; moderniser la gouvernance de l'économie numérique dans le sens d'une adaptation des organisations et modes de gestion conçus avant la « révolution numérique ». Ce plan est composé de 154 propositions d'action portant notamment pour la partie administration électronique sur es pistes suivantes :**
    - **Renforcer la confiance numérique, garantir la protection des données personnelles en invitant à définir une durée limite de conservation des données personnelles et en assurant la promotion d'une convention internationale de la protection des données personnelles**
    - **Bâtir l'université numérique et adapter les formations aux besoins de l'économie numérique :mettre en place le vote électronique pour les élections d'étudiants, créer une adresse mail étudiante à vie, numériser 100% des supports pédagogiques, développer une offre universitaire pour l'enseignement à distance en ligne,**
    - **Développer l'administration électronique : généraliser les accusés de réception électronique, assurer l'interopérabilité entre administrations, assurer l'accessibilité des sites de l'administration, développer l'offre de systèmes de paiements dématérialisés, élaborer des politiques d'archivage numérique sécurisé, déployer la carte nationale d'identité électronique avec une signature électronique, créer d'ici 2012 un service de dossier médical personnalisé,**
    - **Faciliter l'accès aux services de l'Etat : créer les référentiels d'accessibilité, d'interopérabilité, définir une marque commune pour les services publics à distance (Internet, téléphone) et créer une charte ergonomique unifiée des sites publics, Mettre en place dans chaque ministère un accueil téléphonique de qualité, audité tous les ans par un organisme tiers, Assurer l'accessibilité des sites de l'administration pour tous les handicaps en autorisant la coproduction des démarches.**
    - **Faciliter l'accès à la justice par le numérique : transposer sur Internet le droit de pétition, autoriser le tuteur légal à effectuer des démarches en ligne pour le compte de la personne sous tutelle ou curatelle, permettre de faire une pré-plainte en ligne.**

Panorama des sites Internet des Administrations

Annexe au Rapport issu des travaux du Groupe Experts Numériques

Panorama des sites Internet des Administrations

Sommaire

I° Le panorama des sites administratifs :
principaux constats sur l'offre de service en ligne

II° Cartographie des services en ligne gérés par l'Etat (non exhaustif)

III° La performance des sites :
des sites inégalement fréquentés

IV° La stratégie d'administration électronique actuelle :
peu de schéma directeur

V° Une mise en perspective :
comparaison européenne

Panorama des sites Internet des Administrations

I° Le panorama des sites administratifs: principaux constats sur l'offre de service en ligne

- Un manque de cohérence entre les multiples sites
- Une forte hétérogénéité dans la dénomination des sites
- Une gestion des sites à optimiser notamment pour construire la confiance de l'usager

Panorama des sites Internet des Administrations

I° A) Un manque de cohérence entre les multiples sites

- **Un foisonnement de sites**
  - Plus de 10 000 sites de l'administration
  - Chaque ministère, organisme déconcentré a un site Internet

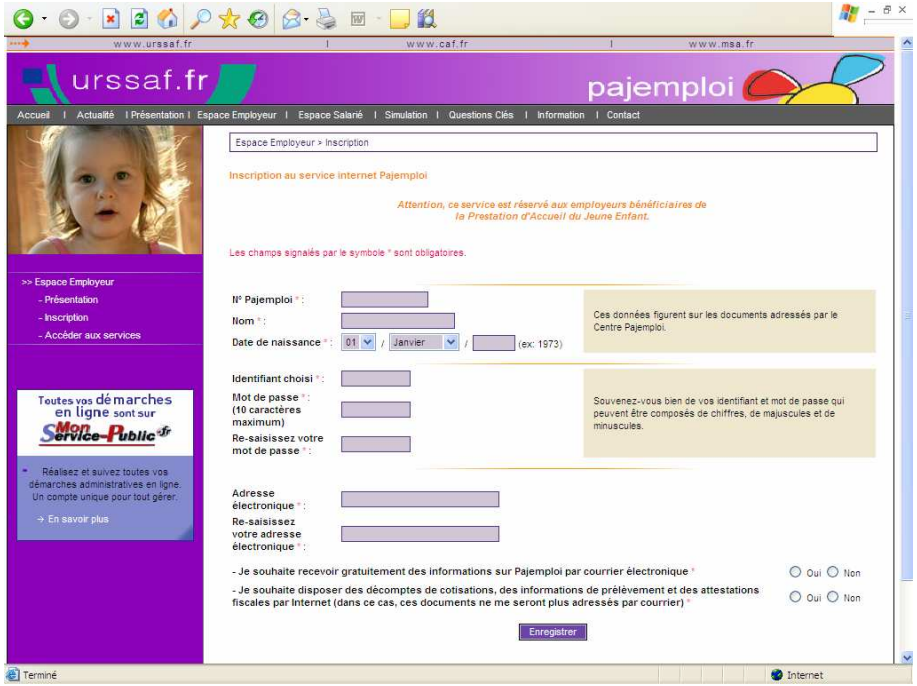
- **Des sites publics sans cohérence en terme de contenu, de services aux usagers**
  - **Les sites « organiques » :** 1 site par ministère ou organisme pouvant ou non présenter des services à l'usager.
    - http://www.developpement-durable.gouv.fr ou *www.**securite-sociale**.fr*
  - **Les sites «thématiques » :** 1 mot clé associé à des politiques publiques avec souvent une appellation .gouv.fr, mais aussi des sites « thématiques » plus divers dans leurs objectifs et leur dénomination
    - http://www.ecologie.gouv.fr ; **www.animal-societe.com ou www.mon-enfant.fr**
  - **Les sites «ponctuels » :** associé à un moment fort de l'actualité
    - *www.le**grenelle-environnement**.fr* ou *www.**pandemie-grippale**.gouv.fr*
  - **Les sites transversaux à l'administration:** une ébauche de logique de « guichet unique »
    - www.service-public.fr ou www.legifrance.fr ou www.mon-service-public.fr

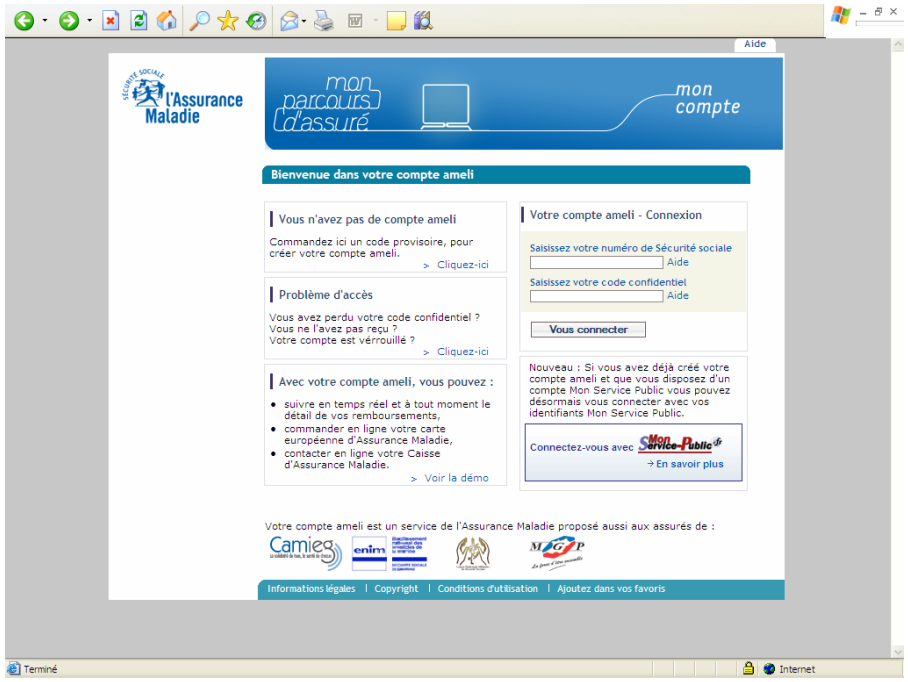
- **Pas de cohérence dans le niveau d'authentification demandé aux usagers entre les sites ni dans le format des identifiants et le processus d'attribution de ces identifiants**
  - **Processus d'attribution:** on demande à l'usager de se déplacer en préfecture pour récupérer son identifiant pour consulter à distance son solde de permis à point, l'usager reçoit par courrier postal son identifiant pour les Impôts et par mail son identifiant pour mon.service-public.fr
  - **Format des identifiants/mot de passe :** ils peuvent être numériques ou alpha-numériques, pré-sélectionnés par l'usager ou imposé par l'administration,
  - **Authentification de l'usager**: depuis le simple mot de passe (pour le particulier) jusqu'au certificat électronique (pour les entreprises notamment)

Panorama des sites Internet des Administrations

I° A) Un manque de cohérence entre les multiples sites

- **Des identifiants multiples, complexes et difficiles à retenir: véritable frein à l'accès numérique aux services de l'administration**
  - www.pajeemploi.fr
  - www.ameli.fr





Panorama des sites Internet des Administrations

I° A) Un manque de cohérence entre les multiples sites :

- **Une hétérogénéité très forte de charte visuelle entre les sites**
  - Il manque une charte graphique homogène permettant d'identifier qu'il s'agit d'un site officiel

    Voir www.ameli.fr / www.caf.fr

Panorama des sites Internet des Administrations

I° A) Un manque de cohérence entre les multiples sites:

- **Malgré les bonnes initiatives de service-public.fr et service public local.fr, absence de fiabilité (source, mise à jour) et d'homogénéité dans l'information fournie à l'usager**

- **L'information est dupliquée ou répartie sur plusieurs sites; charge à l'usager de s'y retrouver :**

  - **Des sources d'informations redondantes : exemple avec l'événement de vie «Je me marie »**
  - Le site service-public.fr renseigne et renvoie vers les sites partenaires permettant de faire des démarches directement sur les sites partenaires,
  - Ce renvoi vers les partenaires fonctionne mais peut perdre le visiteur qui est renvoyé vers des sites ayant des identités différentes
  - Cette information en locale (mairie notamment) est doublonnée sans réutilisation du contenu déjà disponible sur service-public.fr
  - Des sites comme mariage.gouv.fr édité par le Ministère de la Justice n'apporte pas de valeur ajoutée et ne reprend qu'une partie des informations disponibles sur service-public.fr

  - **Des informations éparpillées : exemple avec « je souhaite agir pour l'environnement »**
  - Différents sites officiels existent sur l'écologie, le développement durable. Or chaque site pris en lui-même apparaît comme auto-suffisant et comme étant « la référence »
  - Ex www.developpement-durable.gouv.fr ; www.ecologie.gouv.fr; **www.toutsurlenvironnement.fr/; www.legrenelle-environnement.fr**

  - **Des informations parcellaires : exemple avec « Je perds mon autonomie (cf handicap) »**
  - Vu de l'usager, la personne ayant un « accident de la vie », a besoin d'information transversale (équipement, allocations financières, scolarité ou emploi, logement spécialisé, aides médicales à domicile, etc…)
  - L'information est reprise sur les sites administratifs selon une approche ministère par ministère, ce qui implique que l'usager n'a pas de guichet unique sur sa problématique (hétérogénéité des MDPH) et ne trouve souvent pas l'information complète attendue.

Panorama des sites Internet des Administrations

Exemple de redondance de sites: événement de vie « je me marie »

Activités	Adresse du Site	Information en ligne (niveau 0)	Téléchargement du formulaire sans remplissage en ligne (niveau 1)	Téléchargement d'un formulaire ayant été pré-rempli en ligne (niveau 2)	Demande / déclaration en ligne avec envoi dématérialisé du formulaire (niveau 3)	Dématérialisation totale de la démarche avec création d'un espace personnel de suivi et possibilité de transaction (niveau 4)	Editeur
Je m'informe sur les conditions à remplir	www.service-public.fr	Information sur le mariage civil					Premier Ministre
	www.mariage.gouv.fr						Ministère de la Justice
	www.lyon.fr						Ville de Lyon
	www.bas-rhin.fr						Conseil Général du Bas Rhin
	www.point-infofamille.fr						Ministère des solidarité de la santé et de la famille
Je choisis mon régime matrimoniale	www.service-public.fr	Information sur les mariages avec et sans contrat					Premier Ministre
	www.mariage.gouv.fr						Ministère de la Justice
Je constitue mon dossier de mariage	www.acte-etat-civil.fr	Information sur la manière d'obtenir les documents à joindre au dossier		Téléchargement de formulaire de demande de copie/extrait d'acte d'état civil	Demande de copie/extrait d'acte d'état civil via le site de la mairie		Ministère du Budget
	www.lyon.fr				Demande de copie/extrait d'acte d'état civil		Ville de Lyon
Je déménage	www.service-public.fr	Information sur la manière de changer d'adresse					Premier Ministre
	www.changement-adresse.gouv.fr					Déclaration en ligne du changement d'adresse via le compte personalisé	Ministère du Budget
Je fais inscrire mon nouveau nom d'usage sur mes documents officiels	www.service-public.fr	Information sur les démarches pour changer le nom d'usage sur les documents officiels					Premier Ministre
J'informe les organismes qui gérent mes dossiers et mes prestations	www.caf.fr	Information sur les prestations CAF suite au changement de situation	Téléchargement du formulaire cerfa 11361*02 de changement de situation de la CAF			Déclarartion en ligne du changement de situation via le compte personalisé	Ministère de la Santé
	www.service-public.fr						Premier Ministre
	www.ameli.fr	Information sur les prestations de sécurité sociale suite au changement de situation				Déclarartion en ligne du changement de situation via le compte personalisé	Ministère de la Santé
	www.service-public.fr						Premier Ministre
	www.pole-emploi.fr	Information sur l'actualisation de la situation du demandeur d'emploi				Déclarartion en ligne du changement de situation via le compte personalisé	Ministère de l'Economie
	www.service-public.fr						Premier Ministre
J'informe le service des impôts lors de la déclaration annuelle des revenus	www.impots.gouv.fr	Information sur la déclaration de revenus l'année du mariage				Déclarartion en ligne du changement de situation via le compte personalisé	Ministère de l'Economie

Panorama des sites Internet des Administrations

Exemple de redondance de sites: « je sollicite une bourse étudiante»

Activités	Adresse mail du Site	Information en ligne (niveau 0)	Téléchargement du formulaire sans remplissage en ligne (niveau 1)	Téléchargement d'un formulaire ayant été pré-rempli en ligne (niveau 2)	Demande / déclaration en ligne avec envoi dématérialisé du formulaire (niveau 3)	Dématérialisation totale de la démarche avec création d'un espace personnel de suivi et possibilité de transaction (niveau 4)	Editeur
Je souhaite connaître les critères sociaux d'éligibilité	www.cnous.fr	Information des Bourses sur critères sociaux					Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
	www.service-public.fr						Premier Ministre
	www.education.gouv.fr						Ministère de l'Education National
	www.enseignementsup-recherche.gouv.fr						Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
Je souhaite connaître les critères d'éligibilité pour les Aides pour les étudiants se destinant au métier d'enseignant	www.cnous.fr	Information pour les Aides pour les étudiants se destinant au métier d'enseignant	Téléchargement de la notice de l'allocation PARP				Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
	www.service-public.fr						Premier Ministre
	www.education.gouv.fr						Ministère de l'Education National
	www.enseignementsup-recherche.gouv.fr						Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
Je souhaite connaître les critères d'éligibilité allocation Parcours de réussite Professionnelle (PARP)	www.cnous.fr	Information pour L'allocation Parcours de réussite Professionnelle (PARP)					Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
	www.service-public.fr						Premier Ministre
	www.education.gouv.fr						Ministère de l'Education National
	www.enseignementsup-recherche.gouv.fr						Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
Je souhaite connaître les critères d'éligibilté du Passeport Mobilité	www.cnous.fr	Information pour Le Passeport Mobilité				Création de passeport et suivant du dossier avec coté personnel personnalisé	Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
	www.service-public.fr						Premier Ministre
	www.education.gouv.fr						Ministère de l'Education National
	www.enseignementsup-recherche.gouv.fr						Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
Je souhaite connaître les critères d'éligibilité aux allocations pour la diversité dans la fonction publique	www.cnous.fr	Information pour Les allocations pour la diversité dans la fonction publique					Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
	www.service-public.fr						Premier Ministre
	www.fonction-publique.gouv.fr			Téléchargement du dossier à compléter			Ministère de l'Economie
	www.education.gouv.fr						Ministère de l'Education National
	www.enseignementsup-recherche.gouv.fr						Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
Je souhaite connaître les critères sociaux du ministère de l'Agriculture	www.cnous.fr	Information pour Les bourses sur critères sociaux du ministère de l'Agriculture					Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
	www.service-public.fr						Premier Ministre
	www.agriculture.gouv.fr		Téléchargement de la demande de bourse				Ministère de l'Agriculture
	www.education.gouv.fr						Ministère de l'Education National
	www.enseignementsup-recherche.gouv.fr						Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
Je souhaite connaître les critères d'eligibilité des bourses régionales pour les formations Sociales et Paramédicales	www.cnous.fr	Information pour Les bourses régionales pour les formations Sociales et Paramédicales					Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
	www.service-public.fr						Premier Ministre
	www.etudiant.gouv.fr						Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
	www.education.gouv.fr						Ministère de l'Education National
	www.enseignementsup-recherche.gouv.fr						Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
Je souhaite connaître les critères d'éligibilté du prêt étudiant garanti par l'Etat	www.cnous.fr	Information pour Le prêt étudiant garanti par l'Etat					Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
	www.service-public.fr						Premier Ministre
	www.education.gouv.fr						Ministère de l'Education National
	www.enseignementsup-recherche.gouv.fr						Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
Je souhaite connaître les critères d'éligibilté des aides des collectivités locales	www.cnous.fr	Information pour Les aides des collectivités locales					Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
	www.service-public.fr						Premier Ministre
	www.education.gouv.fr						Ministère de l'Education National
	www.enseignementsup-recherche.gouv.fr						Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
Je souhaite connaître les critères d'éligibilté aux allocation Erasmus	www.cnous.fr	Information pour Les allocation Erasmus					Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
	www.service-public.fr						Premier Ministre
	www.education.gouv.fr						Ministère de l'Education National
	www.enseignementsup-recherche.gouv.fr						Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
Je souhaite connaître les critères d'éligibilté aux allocation Erasmus	www.cnous.fr	Information sur les critères d'attribution					Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
	www.service-public.fr						Premier Ministre
	www.education.gouv.fr						Ministère de l'Education National
	www.enseignementsup-recherche.gouv.fr						Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur
Je souhaite connaître les critères d'éligibilité aux bourses régionales	http://www.aress.regioncentre.fr	Information sur les bourses de la Région Centre dans le secteur sanitaire et social					Région Centre
Je souhaite souhaite compléter mon dossier	www.crous-paris.fr	Information sur la manière d'obtenir les documents à joindre au dossier		Demande en ligne auprès de la commune concernée par courrier postal & la commune vous expédie le document			Ministère de la recherche et de l'enseignement supérieur

Panorama des sites Internet des Administrations

I° B) Une forte hétérogénéité dans la dénomination des sites

- **Une charte existe encadrant la dénomination en .gouv.fr**
  - L'encadrement de ces règles est assuré par le SIG (Service d'Information du Gouvernement) avec l'appui de la DGME (Direction Générale de la Modernisation de l'Etat)
  - Des débats / rapports internes existent pour restreindre (ou étendre) le périmètre d'utilisation du .gouv.fr
  - A noter : le site service-public.fr n'utilise pas la terminaison .gouv.fr et la dénomination en .gouv.fr n'est pas acceptée par les sites des collectivités territoriales et par les sites d'organismes déconcentrés (ameli.fr, caf, etc…)

- **Exemple de sites officiels avec logo mais sans la dénomination « .gouv.fr"**

www.proximamobile.fr
www.industrie-jeunes.fr
www.gouvernement.fr
www.contributionclimatenergie.fr
www.lesjourneesdelamer.fr/ **Grenelle de la mer**
www.toutsurlenvironnement.fr/
www.france2025.fr/
www.loiprogramme-outremer.info
assisesdunumerique.fr
www.modernisationeconomie.fr/ **Projet de loi de modernisation de l'économie**
www.fonctionpubliquemobilite.org **Un site internet d'information consacré au projet de loi relatif à la mobilité et aux parcours professionnels dans la fonction publique**
www.planete-tp.com **Planete TP : tout sur les Travaux publics**
www.een-france.fr **Enterprise europe network**
www.animal-societe.com **Animal et Société**
www.shom.fr **SHOM - Service Hydrographique et Océanographique de la Marine**
www.legrenelle-environnement.fr
www.sante-environnement-travail.fr
www.ensemblefonctionpublique.org **Débat national sur l'avenir de la fonction publique**
www.prim.net **prévention des risques majeurs**
www.pei-corse.org **PEI Programme Exceptionnel d'Investissement (Corse)**
www.femmes-emploi.fr
www.recyclermavoiture.fr **Campagne VHU**
www.service-public.fr

Panorama des sites Internet des Administrations

420 noms de domaines enregistrés en .gouv.fr

08victimes.gouv.fr
3939.gouv.fr
3939asp.gouv.fr
acte-naissance.gouv.fr
actes-etat-civil.gouv.fr
adae.gouv.fr
adele.gouv.fr
ader.gouv.fr
admifrance.gouv.fr
administration24h24.gouv.fr
administration-durable.gouv.fr
admisource.gouv.fr
adoption.gouv.fr
adresse.gouv.fr
aft.gouv.fr
agence-regionale-sante.gouv.fr
agora.gouv.fr
agriculture.gouv.fr
agriculture-equipement.gouv.fr
alerte-enlevement.gouv.fr
alimentation.gouv.fr
allo119.gouv.fr
amendes.gouv.fr
an2000.gouv.fr
anah.gouv.fr
anlci.gouv.fr
annuaire.gouv.fr
ansp.gouv.fr
anssi.gouv.fr
apa.gouv.fr
apie.gouv.fr
apprentissage.gouv.fr
aquitaine.gouv.fr
arh-fc.gouv.fr
ars.gouv.fr
asn.gouv.fr
assises-territoires-ruraux.gouv.fr
assises-tourisme.gouv.fr
association.gouv.fr
associations.gouv.fr
assurance-maladie.gouv.fr
autorite-de-surete-nucleaire.gouv.fr
auvergne-tourisme.gouv.fr
aviation-civile.gouv.fr
bafa-bafd.gouv.fr
bercy.gouv.fr
biep.gouv.fr
bison-fute.gouv.fr
bmpm.gouv.fr
bougezautrement.gouv.fr
budget.gouv.fr
budget2007.gouv.fr
ca.gouv.fr
cadastre.gouv.fr
cae.gouv.fr
campusdesenergies.gouv.fr
cas.gouv.fr
cca.gouv.fr
ccpr.gouv.fr
cerc.gouv.fr
cerfa.gouv.fr
certibercy.gouv.fr
cesu.gouv.fr
cetu.gouv.fr
changementadresse.gouv.fr
changement-adresse.gouv.fr
chartemarianne.gouv.fr
cheminsdememoire.gouv.fr
chlordecone-infos.gouv.fr
ciccfondseuropeens.gouv.fr
cira.gouv.fr
circulaires.gouv.fr
cis.gouv.fr
civi.gouv.fr
civs.gouv.fr
clcf.gouv.fr
cnaop.gouv.fr
cncp.gouv.fr
cndd.gouv.fr
cnfptlv.gouv.fr
cniae.gouv.fr
cnig.gouv.fr
cnle.gouv.fr
cnml.gouv.fr
cnphl.gouv.fr
codeveloppement.gouv.fr
coe.gouv.fr
cohesionsociale.gouv.fr
cohesion-sociale.gouv.fr
commerce-exterieur.gouv.fr
communication-tourisme.gouv.fr
competitivite.gouv.fr
comptes-publics.gouv.fr
conference-copenhague.gouv.fr
conseilculturel-upm.gouv.fr
cooperation.gouv.fr
cooperation-internationale.gouv.fr
courrier.gouv.fr
crise.gouv.fr
crises.gouv.fr
csn.gouv.fr
csti.gouv.fr
cte.gouv.fr
culture.gouv.fr
cvq.gouv.fr
datar.gouv.fr
datar-pyrenees.gouv.fr
ddm.gouv.fr
debatenergie.gouv.fr
debat-energie.gouv.fr
debatenergies.gouv.fr
debat-energies.gouv.fr
debat-identite-nationale.gouv.fr
decennie-dedd.gouv.fr
decentralisation.gouv.fr
deel.gouv.fr
defense.gouv.fr
del.gouv.fr
developpementdurable.gouv.fr
developpement-durable.gouv.fr
df.gouv.fr
dgafp.gouv.fr
dgddl.gouv.fr
diact.gouv.fr
dif.gouv.fr
diplomatie.gouv.fr
direccte.gouv.fr
dmp.gouv.fr
douane.gouv.fr
douanes.gouv.fr
dpac-aviation-civile.gouv.fr
drire.gouv.fr
drogues.gouv.fr
drogues.gouv.fr
droitsdesjeunes.gouv.fr
droits-femmes.gouv.fr
dsf51.gouv.fr
eaufrance.gouv.fr
eau-france.gouv.fr
ecole.gouv.fr
ecologie.gouv.fr
ecologieglobale.gouv.fr
ecologie-globale.gouv.fr
economie.gouv.fr
economie-numerique.gouv.fr
economie-solidaire.gouv.fr
ecophyto-2018.gouv.fr
education.gouv.fr
effet-de-serre.gouv.fr
egalitedeschances.gouv.fr
emploi.gouv.fr
emploidesseniors.gouv.fr
emploisjeunes.gouv.fr
emploi-tourisme.gouv.fr
enim.gouv.fr
enseignement-professionnel.gouv.fr
enseignementsup-recherche.gouv.fr
entreprises.gouv.fr
environnement.gouv.fr
equipement.gouv.fr
equipement-agriculture.gouv.fr
espace.gouv.fr
etat-civil.gouv.fr
etudiant.gouv.fr
etudiante.gouv.fr
etudiantes.gouv.fr
etudiants.gouv.fr
euro.gouv.fr
europe.gouv.fr
evaluation.gouv.fr
exporter.gouv.fr
expo-universelle.gouv.fr
famille.gouv.fr
famille-enfance.gouv.fr
fci.gouv.fr
femmes.gouv.fr
femmesegalite.gouv.fr
femmes-egalite.gouv.fr
finances.gouv.fr
firs.gouv.fr
fisc.gouv.fr
fiscal.gouv.fr
fiscalite.gouv.fr
fonction-publique.gouv.fr
fonds-cmu.gouv.fr
forages-domestiques.gouv.fr
forum.gouv.fr
forums.gouv.fr
france2025.gouv.fr
francetech.gouv.fr
francetresor.gouv.fr
frr.gouv.fr
fse.gouv.fr
gendarmerie.gouv.fr
giped.gouv.fr
gipem.gouv.fr
gouvernement.gouv.fr
grippeaviaire.gouv.fr
grippe-aviaire.gouv.fr
handicap.gouv.fr
handiguide.gouv.fr
hautdebit.gouv.fr
haut-debit.gouv.fr
hcci.gouv.fr
hci.gouv.fr
hclpd.gouv.fr
identitenationale.gouv.fr
ie.gouv.fr
igacem.gouv.fr
igas.gouv.fr
iminidco.gouv.fr
immigration.gouv.fr
impot.gouv.fr
impots.gouv.fr
inao.gouv.fr
inclusion.gouv.fr
industrie.gouv.fr
info.gouv.fr
info-routiere.gouv.fr
integration.gouv.fr
intelligence-economique.gouv.fr
intercom.gouv.fr
interieur.gouv.fr
internet.gouv.fr
internet-mineurs.gouv.fr
internet-signalement.gouv.fr
ira-bastia.gouv.fr
ira-lille.gouv.fr
ira-lyon.gouv.fr
ira-metz.gouv.fr
ira-nantes.gouv.fr
iroise-parcnational.gouv.fr
japprendslamer.gouv.fr
jeune.gouv.fr
jeunes.gouv.fr
jeunesse.gouv.fr
jeunesse-sport.gouv.fr
jeunesse-sports.gouv.fr
jeunesse-vie-associative.gouv.fr
jeveuxconstruire.gouv.fr
journal-officiel.gouv.fr
justice.gouv.fr
ladocfrancaise.gouv.fr
lbdsn.gouv.fr
legifrance.gouv.fr
legrenelle-environnement.gouv.fr
legrenelle-mer.gouv.fr
leportailetudiant.gouv.fr
lesecransdusocial.gouv.fr
liberteslocales.gouv.fr
livreblancdefenseetsecurite.gouv.fr
livrevert-rsa.gouv.fr
logement.gouv.fr
logement-ville.gouv.fr
logiciels-libres.gouv.fr
lourdes.gouv.fr
maiaia.gouv.fr
maia31.gouv.fr
maisoncohesionsociale.gouv.fr
maisonsdelemploi.gouv.fr
marchespublics.gouv.fr
marches-publics.gouv.fr
mariage.gouv.fr
marinerecrute.gouv.fr
massif-central-diact.gouv.fr
medad.gouv.fr
mediateurducredit.gouv.fr
meeddat.gouv.fr
memoiresante.gouv.fr
mer.gouv.fr
mesurespouvoirdachat.gouv.fr
mesures-pouvoir-d-achat.gouv.fr
metiers.gouv.fr
metiersdugrandage.gouv.fr
midi-pyrenees.gouv.fr
minefe.gouv.fr
minefi.gouv.fr
miqcp.gouv.fr
mirate.gouv.fr
miviludes.gouv.fr
modernisation.gouv.fr
moustisante.gouv.fr
nosemplois.gouv.fr
nosentreprisesnosemplois.gouv.fr
nos-entreprises-nos-emplois.gouv.fr
nouveaupermisdeconstruire.gouv.fr
nouvelle-caledonie.gouv.fr
nouvelleuniversite.gouv.fr
numerique.gouv.fr
observatoire-parite.gouv.fr
observatoire-pesticides.gouv.fr
ofpra.gouv.fr
ogm.gouv.fr
oncfs.gouv.fr
oned.gouv.fr
onerc.gouv.fr
onpes.gouv.fr
strategie.gouv.fr
student.gouv.fr
students.gouv.fr
outre-mer.gouv.fr
pacage.gouv.fr
pactepourlarecherche.gouv.fr
pandemiegrippale.gouv.fr
pandemie-grippale.gouv.fr
parc-marin-iroise.gouv.fr
parite.gouv.fr
pays-de-la-loire.gouv.fr
performance-publique.gouv.fr
pers-agees.gouv.fr
personnesagees.gouv.fr
personnes-agees.gouv.fr
plainte-en-ligne.gouv.fr
plan.gouv.fr
plan-alzheimer.gouv.fr
pm.gouv.fr
pme.gouv.fr
pme-commerce-artisanat.gouv.fr
polesdecompetitivite.gouv.fr
politique-eau.gouv.fr
politique-ville.gouv.fr
porteparole.gouv.fr
porte-parole.gouv.fr
pouvoirdachat.gouv.fr
pouvoir-d-achat.gouv.fr
precarite.gouv.fr
pref.gouv.fr
premar-atlantique.gouv.fr
premar-manche.gouv.fr
premar-mediterranee.gouv.fr
premierministre.gouv.fr
premier-ministre.gouv.fr
pre-plainte-en-ligne.gouv.fr
prixcarburants.gouv.fr
prix-carburants.gouv.fr
projetsdeurope.gouv.fr
prospective.gouv.fr
prospective-numerique.gouv.fr
protection-enfance.gouv.fr
protection-mineurs.gouv.fr
prud2008.gouv.fr
prudhommes.gouv.fr
qualite-tourisme.gouv.fr
rapatries.gouv.fr
rdvstrategie-tourisme.gouv.fr
recherche.gouv.fr
referentiels-generaux.gouv.fr
reforme-assurance-maladie.gouv.fr
relance.gouv.fr
retraite.gouv.fr
retraites.gouv.fr
reunions-de-chantier.gouv.fr
rgpp.gouv.fr
rhone-alpes.gouv.fr
risque.gouv.fr
risques.gouv.fr
roulezeco.gouv.fr
rsa.gouv.fr
sante.gouv.fr
sante-famille-handicap.gouv.fr
sante-jeunesse-sports.gouv.fr
santesolidarites.gouv.fr
sante-solidarites.gouv.fr
santesport.gouv.fr
sante-sports.gouv.fr
sante-travail.gouv.fr
sap.gouv.fr
science.gouv.fr
sciences.gouv.fr
scssi.gouv.fr
secinfo.gouv.fr
sec-info.gouv.fr
securite-ferroviaire.gouv.fr
securite-informatique.gouv.fr
securiteroutiere.gouv.fr
securite-routiere.gouv.fr
semainedudeveloppementdurable.gouv.fr
servicealapersonne.gouv.fr
service-public.gouv.fr
servicesalapersonne.gouv.fr
servicesenligne.gouv.fr
sgae.gouv.fr
sgci.gouv.fr
sgcipd.gouv.fr
sgdn.gouv.fr
sgdsn.gouv.fr
sgmer.gouv.fr
sig.gouv.fr
sit.gouv.fr
social.gouv.fr
solidarite.gouv.fr
solidaritesactives.gouv.fr
sport.gouv.fr
sports.gouv.fr
sportsdenature.gouv.fr
ssi.gouv.fr
stop-violences-femmes.gouv.fr
surfez-intelligent.gouv.fr
sytadin.gouv.fr
tabac.gouv.fr
technologie.gouv.fr
telecom.gouv.fr
teleprocedures.gouv.fr
territoire-belfort.gouv.fr
territoires.gouv.fr
territorial.gouv.fr
toponymie.gouv.fr
tourisme.gouv.fr
travail.gouv.fr
travailler-mieux.gouv.fr
travailsolidarite.gouv.fr
travail-solidarite.gouv.fr
ultramarins.gouv.fr
urgence2000.gouv.fr
vae.gouv.fr
veloroutes-voiesvertes.gouv.fr
victime.gouv.fr
victimes.gouv.fr
vigicrues.gouv.fr
ville.gouv.fr
vitamin.gouv.fr
vitamine.gouv.fr
volontariat.gouv.fr

Panorama des sites Internet des Administrations

I° C) Une gestion des sites à optimiser notamment pour construire la confiance de l'usager

- **Des sites qui se présentent comme des sites de l'Etat, certains même avec gouv.fr**
  - www.admifrance.fr
  - www.delation-gouv.fr

- **Des sites non maintenus**
  - **Citation :** »pour certains sites publics, l'administration ne dispose pas des codes d'accès pour les supprimer du réseau »

- **Des sites brusquement arrêtés, sans information préalable des usagers utilisateurs**
  - www.economie-solidaire.gouv.fr
  - L'ancien site "environnement.gouv"
  - debat-risques.environnement.gouv.fr
  - www.telch.environnement.gouv.fr
  - www.anciens-combattants.gouv.fr

Panorama des sites Internet des Administrations

Sommaire

II° Cartographie des services en ligne (non exhaustif) :

- Les principales démarches administratives en ligne
- Les sites gérés par les administrations d'Etat
- Les sites gérés par la sphère sociale

Panorama des sites Internet des Administrations

II° A) Les principales démarches administratives faisables en ligne fin 2009 pour les particuliers

Estimation du potentiel d'utilisation en nombre d'usagers par an

- **Supérieur à 10 Millions:**
  * déclarer ses revenus
  * immatriculer un véhicule
  * rechercher une structure d'accueil pour son jeune enfant et déclarer les salaires de ses employés à domicile
  * demander à la Cnavts son suivi de carrière, régulariser sa carrière, demander sa retraite
  * demander des extraits d'acte civil
  * payer ses amendes

- **Supérieur à 3 Millions:**
  * demander l'aide au logement (dématérialisation partielle)
  * déclarer son changement d'adresse
  * demander un certificat de non-gage d'un véhicule
  * consulter le nombre de points de son permis de conduire (dématérialisation partielle)

- **Supérieur à 1 Million:**
  * s'inscrire comme demandeur d'emploi et consulter les offres et y postuler
  * suivre en ligne l'avancement de la production de sa carte d'identité
  * déposer une pré-plainte pour atteinte aux biens (mais en expérimentation sites pilotes uniquement)
  * rechercher la copie d'un de ses diplômes, certificat ou titre de qualification
  * voter pour les élection prudhommales (pour la ville de Paris)

- **Supérieur à 500 000 :**
  * déposer sa demande de bourse étudiante

- **Supérieur à 100 000 :**
  * déclarer son changement de nom d'usage
  * demander un extrait de casier judiciaire
  * demander un extrait cadastral

Panorama des sites Internet des Administrations

II° A) Les principales démarches administratives faisables en ligne fin 2009
pour les professionnels

Estimation du potentiel d'utilisation en nombre d'usagers ou transactions par an

- **Supérieur à 10 Millions :**
  * Déclarer en ligne la TVA

- **Supérieur à 1 Million :**
  * Effectuer une formalité au greffe (dépôt comptes sociaux)
  * Déclarer une exportation

- **Supérieur à 500 000 :**
  * Consulter son dossier d'aide agricole
  * Déclarer en ligne ses surfaces / cheptels

- **Supérieur à 100 000 :**
  - Déclarer les mouvements de main d'œuvre
  - Demander une subvention auprès des services de l'Etat
  - Déclarer et régler en ligne les déclarations sociales des entreprises
  - Demander des attestations de marché public à l'urssaf

Panorama des sites Internet des Administrations

II° B) Cartographie des services en ligne gérés par l'Etat (non exhaustif)

	Usagers concernés				Volumétrie cible: potentiel d'usage	Sophistication du service		
	Particuliers.	Entreprises	Collectivités	Associations		Simple envoi de formulaire en ligne	Démarches avec transaction Pièces jointes	Compte personnel
CNIL								
. Déclarer un fichier à la CNIL en ligne		X	X	X	71990 déclarations de fichiers en 2008		X	
Médiateur de la République								
. Rechercher une information auprès du médiateur de l'Etat. Le service "e-médiateur" répond en ligne aux questions posées par les internautes. Chatt personnel.	X	X	X	X	65500 dossiers traités en 2008			X chattez en direct avec le médiateur
HALDE								
. Saisir la HALDE en ligne	X			X	7788 réclamations traités en 2008	X		
Défenseur des enfants								
. Saisir le défenseur des enfants en ligne	X				1758 dossiers traités en 2008 (40% demandes reçues par mail)	X		
Services du Premier ministre								
. Calculer la revalorisation de la pension alimentaire	X				env 80 000 pensions alimentaires versées en 2007	X		
. Rechercher en ligne des textes de loi	X	X	X	X	ns	X		
. Rechercher en ligne des circulaires	X	X	X	X	ns	X		
Ministère de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales								
. Demander en ligne un certificat de situation administrative (certificat de non-gage) et faire une pré-demande en ligne de changement de titulaire	X				nouvelles immatriculations 2008: 7 300 000 VParticuliers et 1 300 000 pour Vutilitaires + 350000 CG remplacées / an pour perte		X	
. Consulter l'avancement de la production de sa carte grise	X				nouvelles immatriculations 2008: 7 300 000 VParticuliers et 1 300 000 pour Vutilitaires + 350000 CG remplacées / an pour perte			X a priori (service non accessible)
. Demander une habilitation et/ou d' agrément pour les professionnels		X		X	3500 par an pour les associations + voir MJ Palasz pour entreprises	X		
. Consulter en ligne le nombre de mes points sur mon permis de conduire	X				près de 6 millions d'infractions avec retrait de point en 2008			X
. Suivre en ligne l'avancement de sa demande de carte nationale d'identité (faite en guichet)	X				1ère demande: donnée non connue + 700 000 renouvellement par an en 2007			X
. Signalement en ligne de contenus illicites sur l'internet	X	X	X	X	ns			
. Effectuer une déclaration pour des faits d'atteinte aux biens (vols, dégradations, escroqueries...) dont on est victime et pour lesquels on ne connait pas l'identité de l'auteur.	X				2 250 000 atteintes aux biens en 2007		X prise de RDV	
Ministère de la Justice								
. Voter pour les conseillers prud'hommes en ligne pour les électeurs inscrits sur la ville de Paris	X	X			17 800 000 salariés dans le secteur privé			X (vote)
. Demande de bulletin n°3 de casier judiciaire	X				Cible potentielle: tout français (NB : 685335 condamnations incristes au casier judificaire en 2007)		X	
. Effectuer une formalité en ligne au greffe : immatriculer une entreprise, injonction de payer		X						X
. Surveiller en ligne une entreprise (i-veille)		X			ns	X		
. Effectuer une formalité au greffe : dépôt des comptes sociaux		X			supérieur à 2 millions		X	
. Obtenir un certificat en ligne pour les sites de Greffes et commander en ligne une carte prépayée Info greffe		X					X	

Panorama des sites Internet des Administrations

II° B) Cartographie des services en ligne gérés par l'Etat (non exhaustif)

	Usagers concernés				Volumétrie cible: potentiel d'usage	Sophistication du service		
	Particuliers.	Entreprises	Collectivités	Associations		Simple envoi de formulaire en ligne	Démarches avec transaction Pièces jointes	Compte personnel
Ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer								
· Calcul du prêt à 0%	X				200.000 prêts à 0% ont été distribués en 2005	X		
· Calculer le compte épargne logement et calculer le Plan épargne logement	X				148 000 000 unités de compte à terme et à épargne (PEL et CEL inclus dans ce chiffre, mais aussi Livret A, etc…)	X		
· Calculer l'impact de ses déplacements sur ses dépenses et s'informer sur les dimensions environnementales et énergétiques	X	X		X		X		
·Télécharger des formulaires sur le logement, transport, l'écologie, etc.	X	X		X		X		
Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi								
· S'informer sur les métiers, les formations possibles et les démarches à faire pour cela, chercher en ligne une formation adaptée	X					X		
· Calcul de prêts à mensualités constantes	X					X		
· Déposer un brevet en ligne (carte à puce) et être assisté en ligne dans le remplissage des formulaires de renouvellement de marque		X			17 000 / an		X	
Ministère du budget, des comptes publiques, de la fonction publique et de la réforme de l'Etat								
· Changer d'adresse en ligne auprès de plusieurs organismes administratifs	X				2500000 déménagements/an soient 6 000 000 individus. PS: à venir extension prévue pour les entreprises	X		
· Demander en ligne des actes d'état civil	X				60 millions / an	X		
· Déclaration de changement de nom d'usage	X				400 000 / an	X		
· Déclarer vos revenus, payer en ligne, consulter votre compte	X				environ 16 millions / an dont 9,7 millions déjà souscrites par internet			X
· Télé-déclarer la TVA		X			20 000 000 déclarations TVA / an		X	
· Rechercher, commander des plans cadastraux	X		X				X	
· Les services proposés par ProDou@ne : 6 déclarations en ligne et 9 procédures dématérialisées		X				X		
· Payer ses amendes en ligne	X				27 millions d'amendes routières ont été émises en 2007			X
· Déclaration de mini moto ou de mini quad en ligne	X				env 40 000 mini motos en circulation en 2007	X		
· Demande de subvention effectuée par les organismes porteurs de projet auprès des services de l'Etat, des collectivités et des organismes publics partenaires		X		X	250 000 demandes de subventions des associations/ an	X		X
· Suivre en ligne l'avancement d'une démarche, télécharger un formulaire.	X	X	X	X				X
· Simuler en ligne le Budget de l'Etat			X			X		

Panorama des sites Internet des Administrations

II° B) Cartographie des services en ligne gérés par l'Etat (non exhaustif)

	Usagers concernés				Volumétrie cible: potentiel d'usage	Sophistication du service		
	Particuliers.	Entreprises	Collectivités	Associations		Simple envoi de formulaire en ligne	Démarches avec transaction Pièces jointes	Compte personnel
Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, des solidarités								
• Déclaration mensuelle obligatoire des mouvements de main d'œuvre pour les établissements de au moins 50 salariés		X			32 000 entreprises font des déclarations mensuelles soit 383 000 déclarations / an	X		
Ministère de l'éducation nationale								
• Rechercher un diplôme, un certificat de qualification, un titre	X					X		
• I-prof permet aux enseignants de consulter leur dossier administratif, compléter leur CV								X
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche								
• Accéder à des formations du CNED	X					X		
• Suivre son dossier social en ligne et demander une bourse notamment	X							X
• Calculer le droit à la bourse	X					X		
• Procédure d'admission post-bac pour certaines filières d'enseignement	X							
Ministère des affaires étrangères et européennes								
• Demander en ligne un acte d'état civil pour tout événement (naissance, mariage, décès) survenu à l'étranger	X				1 700 000 / an	X		
• Connaître sa situation électorale en ligne								
Ministère de la Défense								
• S'inscrire en ligne au concour de recrutement de personnel civil du ministère de la défense	X					X		
Ministère de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche								
• Consulter son dossier en ligne d'aide à la PAC, télé-déclarer des dossiers et demandes		X						X
• Suivre en ligne l'état d'avancement de l'instruction de ses dossiers d'aides et de droits via la rubrique "Mes dossiers en ligne	X	X						X

Panorama des sites Internet des Administrations

II° C) Cartographie des services en ligne proposés par la sphère sociale (non exhaustif)

	Usagers concernés				Volumétrie cible: potentiel d'usage	Sophistication du service		
	Particuliers.	Entreprises	Collectivités	Associations		Simple envoi de formulaire en ligne	Démarches avec transaction Pièces jointes	Compte personnel
Groupement d'intérêt public "Modernisation des déclarations sociales" (GIP-MDS www.net-entreprises.fr)								
Déclarer et régler en ligne les déclarations sociales des entreprises		X			> 130 000 000 déclarations / an	X		
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche (www.cnous.fr)								
Suivre son dossier social en ligne et demander une bourse notamment	X							X
Calculer le droit à la bourse	X				516 000 étudiants (soit 1/3) bénéficient d'aides financières en 2004	X		
MSA Mutualité sociale agricole (www.msa.fr)								
Consulter les paiements maladie et le relevé de carrière	X							
Déclarer des ressources pour les prestations familiales	X							
Demander la carte européenne d'assurance maladie	X							
Réaliser les attestations de salaires (hors accident du travail)		X						
Déclarer et télé-régler les bordereaux de versement mensuel		X						
Déclarer des salaires		X						
Titre Emploi Simplifié Agricole (TESA)		X						
Pôle emploi (www.pole-emploi.fr)								
Rechercher des offres d'emploi en ligne, déposer des CV en ligne, s'inscrire comme demandeur d'emploi, modifier sa situation, consulter son dossier, demander des	X				environ 2 500 000 chômeurs en 2009			X
Rechercher des CV, déposer des offres d'emploi		X				X		
RSI (Régime Social des Indépendants www.le-rsi.fr)								
Télécharger des formulaires administratifs		X			200 000 affiliations / an et 5 400 000 déclarations / an	X		
Consulter son dossier personnel de prévention et de dépistage.								X
I-prof permet aux enseignants de consulter leur dossier administratif, compléter leur CV, s'informer								X

Panorama des sites Internet des Administrations

II° C) Cartographie des services en ligne proposés par la sphère sociale (non exhaustif)

	Usagers concernés				Volumétrie cible: potentiel d'usage	Sophistication du service		
	Particuliers.	Entreprises	Collectivités	Associations		Simple envoi de formulaire en ligne	Démarches avec transaction Pièces jointes	Compte personnel
Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF www.cnaf.fr)								
Rechercher une structure d'accueil pour la garde d'enfant et calculer le prix d'accueil	X				11% des enfants de moins de 3 ans sont en crèche, 18% en assistantes maternelles et 2,5% en garde à domicile payante	X		
Consulter ses informations d'allocataire en ligne	X				Plus de 11 millions d'allocataires bénéficient des prestations versées par la CAF à fin 2008. 29,8 millions de personnes – dont 13,3 millions d'enfants – sont couvertes par au moins une prestation versée par les CAF, soit près de la moitié (46,8 %) de la population française.			X
Demander en ligne l'aide au logement (partielle) et calculer l'aide au logement	X				6 millions d'allocataires bénéficient d'une aide au logement. Plus de 13 millions de personnes vivent dans un logement bénéficiant d'une aide au logement.	X		
Connaître son éligibilité et le montant RSA	X				1 900 000 personnes pouvant potentiellement bénéficier du RSA. 35% dossiers déposés à fin Juillet (711 000 dossiers)	X		
Télé-déclarer les loyers de ses locataires en tant que bailleurs ou propriétaires	X							
Consulter les marchés publics de la CAF		X						
Service CAFPRO : consulter des informations concernant les allocataires en tant que partenaire de la CAF								
Demander une attestation (droits, paiements, etc.)	X					X		
Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS www.ameli.fr)								
Commander sa carte européenne d'assurance maladie	X					X		
Suivre en temps réel et à tout moment le détail de ses remboursements	X							X
Télécharger et imprimer le récapitulatif mensuel de ses paiements,	X							X
Consulter en ligne son taux de cotisation AT/MP et son compte employeur détaillé		X						
Consulter son compte Ameli pour les professionnels de santé		X						X
Suivre en temps réel les paiements en tiers payant						X		
Contacter en ligne votre caisse d'Assurance Maladie	X					X		

Panorama des sites Internet des Administrations

II° C) Cartographie des services en ligne proposés par la sphère sociale (non exhaustif)

	Usagers concernés				Volumétrie cible: potentiel d'usage	Sophistication du service		
	Particuliers.	Entreprises	Collectivités	Associations		Simple envoi de formulaire en ligne	Démarches avec transaction Pièces jointes	Compte personnel
URSSAF (www.urssaf.fr)								
Effectuer des formalités administratives en ligne liées à la garde d'enfants : éditer les attestations d'emploi, établir un volet social, consulter ses déclarations, modifier ses données personnelles, simuler les cotisations	X				31% des enfants de moins de 3 ans sont gardés par une structure payante ou une assistante maternelle ou garde à domicile			X
Effectuer en ligne des déclarations et payer ses cotisations (établissement secteur public)			X					X
Formuler ses demandes à l'Urssaf (compte à jour, attestation de marché public et vigilance, modifications administratives, remboursement, etc.). Les attestations sont disponibles dans une boîte aux lettres sécurisée		X	X		108 000 marchés publics notifiés en 2007			X
Visualiser les éléments clés de son dossier (situation de son compte, dates d'exigibilité, versements) et consulter, modifier ou supprimer les volets sociaux établis		X						X
Accéder à l'avis de prélèvement et l'attestation fiscale en ligne	X	X						X
Consulter l'état des déclarations établies par son employeur et éditer soi-même ses attestations d'emploi.	X							X
Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés (CNAVTS www.retraite.cnav.fr)								
Visualiser le relevé de carrière et consulter le suivi de son dossier, demander la régularisation de sa carrière, déterminer un droit anticipé à sa retraite, estimer sa retraite, demander sa retraite	X				11 millions de retraités en 2006			X
Saisir en ligne DADSNET		X			1 700 000 de DADS-U			X
Réaliser un "bilan identification salariés" et suivre les DADS		X						X
Consulter son dossier personnel de prévention et de dépistage.	X							X

Panorama des sites Internet des Administrations

Sommaire

III° La performance des sites :

- Des sites inégalement fréquentés
- Des investissements en outils de référencement insuffisants

Panorama des sites Internet des Administrations

III° A) Une politique de référencement des sites à optimiser

- **Les sites les plus visités sont ceux de Pôle Emploi et de la sphère sociale…**
  - www.poleemploi.fr : 22 millions de visiteurs tous les mois (chiffres à confirmer).
  - www.pajemploi: 8,7 millions de visiteurs tous les mois
  - www.ameli.fr : 4 millions de visiteurs en Janvier 2009 (> 5 millions de visites, 4 millions de comptes ouverts)
  - www.caf.fr : plus de 3 millions de visiteurs par mois en 2008
  - www.cnam.fr : plus de 1 million de visiteurs par mois
  - www.cnav.fr : 300 000 visiteurs par mois

- **Alors que seulement 5 sites « gouvernementaux » dépassent le million de visiteurs uniques par mois, et que le cumul des sites .gouv.fr totalise un total de visites décomptabilisées d'environ 15-20 millions de VU/mois**

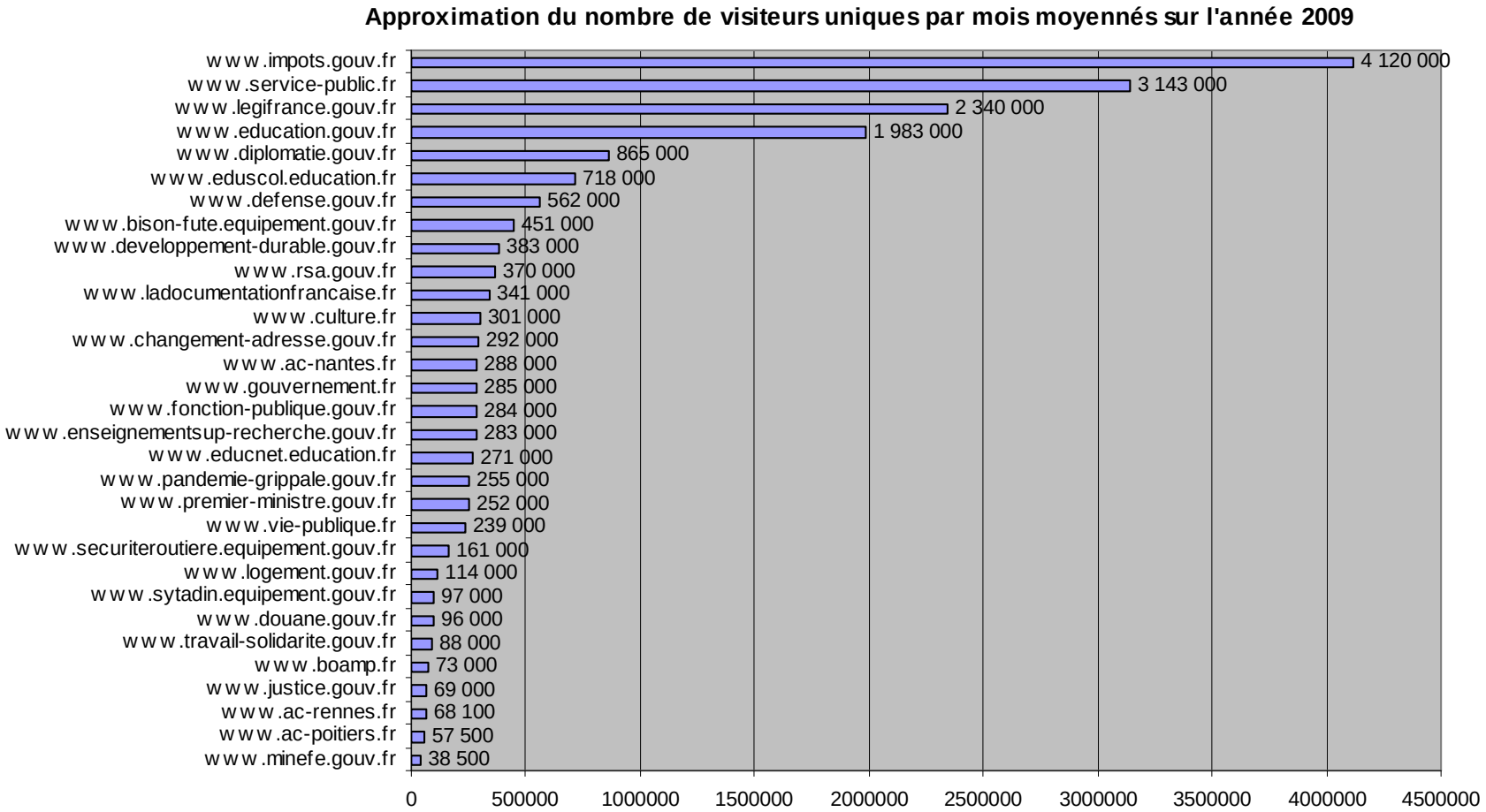
  Données SIG, statistiques mensuelles à septembre 2009
  - www.service-public.fr : 3,3 millions visiteurs uniques pour près de 5 millions de visites mensuelles
  - www.education.gouv.fr : 2,6 millions visiteurs uniques
  - www.legifrance.gouv.fr : 2,6 millions visiteurs uniques
  - www.impots.gouv.fr : 2,4 millions visiteurs uniques (mais 4 millions en moyenne car saisonnalité du trafic)
  - www.travail-solidarité.gouv.fr : 1,2 millions visiteurs uniques

Panorama des sites Internet des Administrations

III° A) La performance des sites : des sites inégalement fréquentés

- **La trentaine de sites dits « gouvernementaux » attirant le plus de visiteurs en 2009**

Estimations issues des travaux du groupe expert sur la base SIG données mensuelles Avril-Sept 2009



Panorama des sites Internet des Administrations

III° B) Une politique de référencement des sites à optimiser

- **Un référencement des sites à améliorer**

  - Les « tests google » font apparaître que hormis service-public.fr, les sites de l'administration ne sont pas tous référencés en 1ère page des résultats
    - Lorsqu'on tape « garde d'enfant », le site récent de la CAF www.mon-enfant.fr n'apparaît qu'en 17ème position et sur la 2ème page des résultats: aucun site administratif n'apparaît sur la 1ère page
  - Peu de sites de l'administration sont mis en avant via des référencements payants, hormis le site www.gouvernement.fr ou www.pandémie-grippale.fr
  - Même service-public.fr apparaît en position N°6 lorsqu'on tape « aides Etat », et ce après 5 sites privés
  - Le parasitage par des sites privés est important (ex: auto-entrepreneur: difficulté à retrouver le site officiel de l'Etat vs les sites commerciaux)

Panorama des sites Internet des Administrations

Sommaire

IV° La stratégie de l’administration numérique actuelle:

- **Pas / peu de schéma directeur, ni d’organisation ayant un pouvoir éditorial fort sur la cohérence des sites**
- **Des initiatives existent pour homogénéiser l’ergonomie des sites**

Panorama des sites Internet des Administrations

IV° Peu de schéma directeur

- **Absence d'organisation en charge de la mise en cohérence des sites et de la définition des principes directeurs en terme de « services à l'usager »**

  - Difficulté à établir le panorama complet des sites et de leurs performances:
    - Le SIG suit aujourd'hui la performance des sites « gouvernementaux » en .gouv.fr
    - L'Observatoire des sites Internet publics créé en 2005 a été supprimé en 2008

  - Des chartes et référentiels existent mais ne sont pas appliqués de façon généralisée : la charte ergonomique, le référentiel d'accessibilité,…

  - Pas de data warehouse centralisée, ni CMS (boîte à outils communes)

Panorama des sites Internet des Administrations

IV° Peu d'outils mutualisés de gestion de sites Internet

Qu'est ce qu'un CMS ou système de gestion de contenu ?

- Les systèmes de gestion de contenu (*CMS*, Content Management System) sont des plateformes permettant la mise à jour dynamique de contenu de sites Web. Ils permettent la création et l'édition de contenu (texte, images, etc.) d'un site Web à l'aide d'outils simples et automatisés. L'avantage majeur du système de gestion de contenu est qu'il simplifie la modification du contenu, en d'autres termes il n'est nécessaire d'être programmeur Web pour éditer le contenu. C'est la personne en charge de la rédaction du contenu qui peut modifier directement le site Web, sans intermédiaires.
- Quelques CMS libres (Open source) ; Artiphp, CMS Made Simple, Plone, Typo3, Xoopsc, Joomla, Spip, Drupal, …
- Chaque CMS répond à des besoins de contenus et d'interfaces différents. Il convient de définir ces besoins au préalable pour choisir le logiciel adapté.

Qu'est ce que Drupal ?

- « Drupal est un logiciel qui permet aux individus comme aux communautés d'utilisateurs de publier facilement, de gérer et d'organiser un vaste éventail de contenus sur un site web » *drupalfr.org*
- Drupal est un système de gestion de contenu publié sous licence libre et distribué gratuitement. Dries Buytaert, développeur initial du projet à partir de 2000 à l'université d'Anvers, le définit comme "assembleur rapide de site web" (Rapid website assembler). Il est utilisable tel que fourni, mais largement personnalisable et programmable ensuite.
- Drupal se place à la frontière entre deux mondes. Celui des systèmes de gestion de contenu traditionnels d'un côté (les CMS tels que Typo3) et celui des cadres applicatifs PHP de l'autre (Les "frameworks" (outils utilisés par les développeurs pour construire des sites sur mesure) tels que Symfony).
- Les utilisateurs : D'après son créateur, environ 500 000 sites et un millier d'e-boutiques l'utilisent en septembre 2009.

  En France : Les sites du 1er ministre, France 24, MTV, Boucheron, Rue89, Mediapart, Plate forme collaborative Hermes pour EDF R&D

Panorama des sites Internet des Administrations

IV° Des initiatives existent dans l'homogénéisation de l'ergonomie des sites

Création d'une charte ergonomique

- Décision du Gouvernement le 12/12/2007
- Rédaction de la charte par la DGME
- Validation interministérielle fin 2008
- Déploiement en cours sous l'égide du SIG

❑ La charte est téléchargeable sur http://references.modernisation.gouv.fr/

Création du RGAA, référentiel d'accessibilité

- Décision du législateur en 2005 par ordonnance
- RGAA défini par la DGME en 2009
- Le comité aux personnes handicapées (service 1er Ministre) est en charge d'assurer son déploiement et proposera un palmarès des sites administratifs en terme de conformité au RGAA

➢ Cette charte s'est accompagnée de la mise à disposition des services d'un questionnaire d'auto-évaluation (voir ci-dessous)

❑ Critères d'évaluation sur l'identité commune des sites

Recommandé	Le système de navigation principal est présent dès la page d'accueil et constant sur l'ensemble du site.
Recommandé	Les liens externes vers d'autres sites publics sont regroupés dans une zone spécifique sur la page d'accueil.
Recommandé	Un lien permet d'accéder dès la page d'accueil à Légifrance et service-public.fr
Recommandé	Les sites gouvernementaux adoptent le bloc-marque Marianne.
Recommandé	Les sites gouvernementaux dépendant de plusieurs émetteurs font figurer chaque émetteur dans le bloc-marque.
Recommandé	La typographie du nom de l'émetteur dans le bloc-marque respecte les préconisations du SIG (Times new roman, couleur police, etc.).
Recommandé	Les éventuels partenaires du site sont signalés en bas de la page d'accueil du site, en respectant le bloc-marque de l'administration émettrice.
Utile	Si l'émetteur du site dispose également d'un logo-type spécifique, celui-ci doit être bien identifiable et utilisé de façon cohérente dans tous les éléments de comm.
Recommandé	La page d'accueil arbore des bannières E-régie visibles sans avoir recours à l'ascenseur.
Utile	En cas de recours à une signature, celle-ci est courte, explicite, sobre, apposée au bloc-marque et non animée.
Utile	La zone de fonction transverse regroupe les fonctions de moteur de recherche, choix des langues, identification et éventuellement le "contact".
Recommandé	Les mentions légales sont accessibles dans le pied de page et contiennent : les informations éditoriales, les informations relatives au traitement de données à caractère personnel, aux prestataires d'hébergement, aux données et aux informations publiques, aux liens hypertextes et aux éventuels espaces de discussion, et si besoin le niveau de conformité avec la charte ergonomique.
Recommandé	Le plan du site fait l'objet d'un lien dans le pied de page.
Recommandé	La rubrique ou la page « presse », lorsqu'elle existe, est rappelée dans le pied de page.
Recommandé	Les horaires d'ouverture et le plan d'accès figurent dans le pied de page pour les établissements recevant du public.
Recommandé	La page accessibilité est rappelée dans le bas de page.
Recommandé	L'émetteur du site et l'année de réalisation (ou de refonte du site) sont rappelés dans le pied de page.
Recommandé	Le lien vers le "répertoire des informations publiques" figure dans le bas de page (un répertoire par administration).
Utile	Le lien « contact », si la politique d'accueil de l'émetteur n'est pas particulièrement valorisée, peut figurer dans le pied de page.
Utile	Si le site dispose d'une page « Aide » et / ou « FAQ », celle-ci peut être rappelée dans le bas de page.

Panorama des sites Internet des Administrations

Sommaire

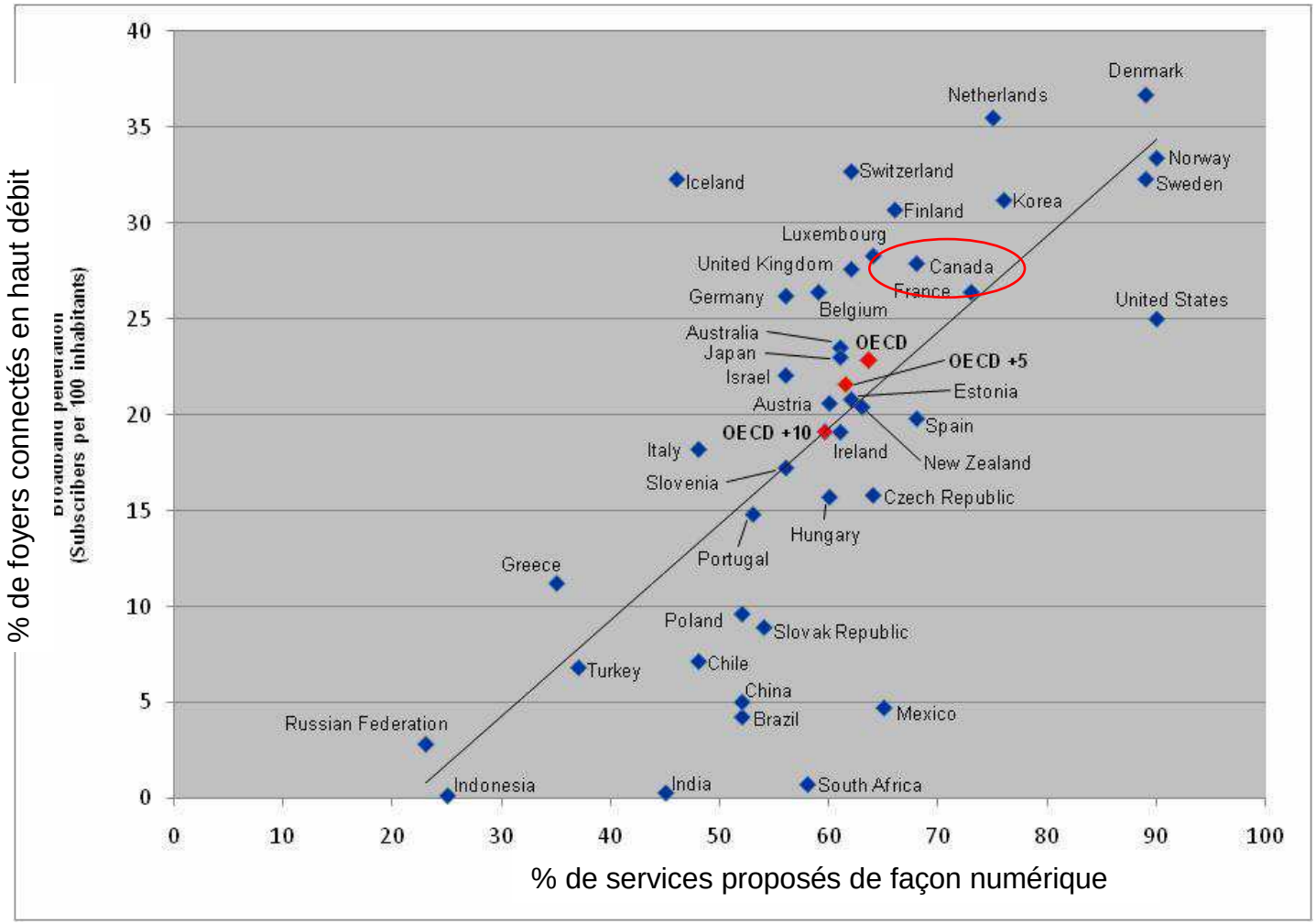
V° Une mise en perspective internationale

- **Brève comparaison européenne sur l'administration électronique :**
- **L'exemple marquant de la Grande Bretagne : vers une approche plus globale de la gouvernance des sites Internet publics**

Panorama des sites Internet des Administrations

V° A) L'administration numérique : comparaison internationale

- **L'offre de services administratifs en ligne ne dépend pas uniquement de la maturité du pays en accès internet haut débit**



Source : rapport OCDE 2009 « RETHINKING E-GOVERNMENT SERVICES: USER-CENTRED APPROACHES«

Panorama des sites Internet des Administrations

V° A) L'administration numérique : comparaison internationale

- **En dépit d'une offre sophistiquée de services en ligne, moins de 50% des citoyens européens les utilisent**
  - En Grèce, Italie et Portugal ce chiffre est même inférieur à 20%
  - Source : rapport de l'OCDE 2009 « rethinking e-government services : user-centred approches ».

- **L'utilisation des services dépend d'après cette étude :**
  - L'existence et la notoriété du service
  - Le degré d'intégration de bout en bout de la démarche dématérialisée
  - Le niveau de personnalisation des services
  - La coopération et les interactions entre les administrations
  - La standardisation et l'interopérabilité des processus
  - La réalité du bénéfice apporté par le service en tant qu'usage et réponse aux attentes des usagers
  - La confiance mise par les utilisateurs dans la gestion des informations personnelles et sensibles, notamment la gestion des données et identités numériques

Panorama des sites Internet des Administrations

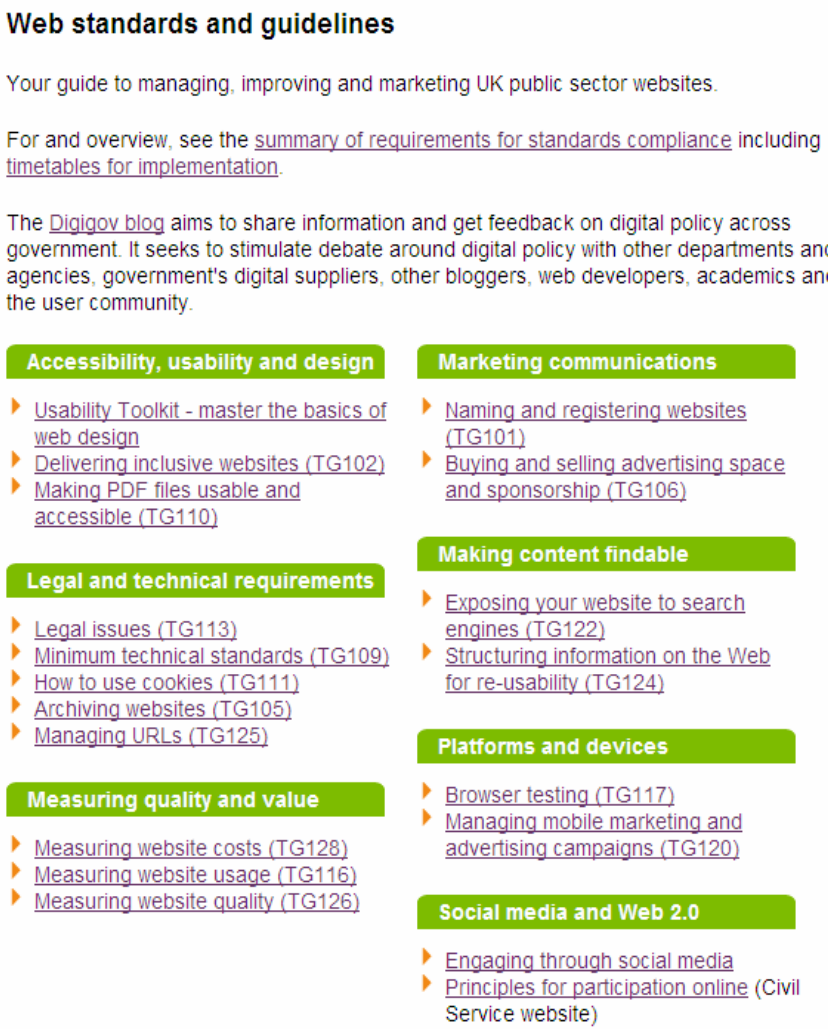
V° B) Une mise en perspective avec l'expérience de la Grande Bretagne: Vers une approche plus globale de la gouvernance des sites internet publics

- **Rationalisation du nombre de sites**

  Suite à une étude lancée en 2006, qui montrait que sur les milliers de sites, seule une trentaine « méritait » d'être conservée, la Grande Bretagne a lancé un vaste programme de suppression de sites.

- **Installation de schémas directeurs**

  Le CIO produit des schémas directeurs (voir ci-contre) structurant la création et la maintenance des sites publics ainsi que le suivi de la performance



Web standards and guidelines

Your guide to managing, improving and marketing UK public sector websites.

For and overview, see the summary of requirements for standards compliance including timetables for implementation.

The Digigov blog aims to share information and get feedback on digital policy across government. It seeks to stimulate debate around digital policy with other departments and agencies, government's digital suppliers, other bloggers, web developers, academics and the user community.

Accessibility, usability and design

- Usability Toolkit - master the basics of web design
- Delivering inclusive websites (TG102)
- Making PDF files usable and accessible (TG110)

Legal and technical requirements

- Legal issues (TG113)
- Minimum technical standards (TG109)
- How to use cookies (TG111)
- Archiving websites (TG105)
- Managing URLs (TG125)

Measuring quality and value

- Measuring website costs (TG128)
- Measuring website usage (TG116)
- Measuring website quality (TG126)

Marketing communications

- Naming and registering websites (TG101)
- Buying and selling advertising space and sponsorship (TG106)

Making content findable

- Exposing your website to search engines (TG122)
- Structuring information on the Web for re-usability (TG124)

Platforms and devices

- Browser testing (TG117)
- Managing mobile marketing and advertising campaigns (TG120)

Social media and Web 2.0

- Engaging through social media
- Principles for participation online (Civil Service website)