



# **Le développement des sites internet des services de l'Etat**

## **Evaluation 2001**

*EVS Conseil pour la DIRE*

<b>DE NOUVEAUX HORIZONS POUR L'INTERNET PUBLIC FRANÇAIS .....</b>	<b>3</b>
LES CRITERES .....	5
L'ECHANTILLON .....	6
RESULTATS D'ENSEMBLE.....	7
<i>Positionnement des sites</i> .....	7
<i>Publics visés</i> .....	8
<i>Organisation générale</i> .....	9
<i>Qualité des liens</i> .....	10
<i>Navigation et ergonomie</i> .....	10
<i>Accès à l'information</i> .....	11
<i>Qualité des contenus</i> .....	13
<i>Services</i> .....	15
<i>Caractéristiques techniques</i> .....	17
<b>LES TERRITOIRES VUS DES SITES NATIONAUX.....</b>	<b>19</b>
SERVICE-PUBLIC, UN POINT D'ENTREE NATIONAL .....	19
LES GRANDS MINISTERES : UN EFFORT ENCORE DISPARATE .....	19
LES PREFECTURES .....	21
<i>Dix recommandations pour les Préfectures</i> .....	24
LE NORD-PAS DE CALAIS.....	26
<i>Une tendance émergente à la mutualisation</i> .....	26
<i>Une communauté éducative organisée et dynamique</i> .....	27
<i>Un homogénéité en matière de qualité et de styles graphiques</i> .....	27
<i>Le « best of » local</i> .....	27
<i>Positionnement des sites préfectoraux dans le paysage régional</i> .....	27
<i>Un gisement de nouveaux liens</i> .....	28
<i>La place des services déconcentrés et agences de l'Etat</i> .....	29
POITOU-CHARENTES .....	29
<i>Une communauté éducative aux « avants postes »</i> .....	30
<i>« An 01 » pour la majorité des sites publics</i> .....	31
<i>Le best of local</i> .....	32
<i>Positionnement des sites préfectoraux dans le paysage régional</i> .....	32
L'ALSACE.....	35
<i>Une qualité graphique et ergonomique globalement médiocre</i> .....	35
<i>Des webs préfectoraux faiblement moteurs</i> .....	35
<i>Quelques projets de grande qualité</i> .....	35
<i>Le « best of » local</i> .....	36
<i>Positionnement des sites préfectoraux dans le paysage régional</i> .....	36
<i>Remarques générales</i> .....	38
<i>La place des services déconcentrés et agences de l'Etat</i> .....	39
LA REUNION .....	39
<i>L'absence de leadership des services de l'état</i> .....	39
<i>Une communauté éducative en pointe, mais bien seule</i> .....	40
SECURITE ALIMENTAIRE ET SANITAIRE .....	40
<i>Inégalité des moyens mis en œuvre et des contenus :</i> .....	40
<i>Nécessité d'objectivation des points faibles / forces et intérêts communs limités</i> .....	44
<b>CONSTAT D'ENSEMBLE .....</b>	<b>46</b>
<i>2000-2001 : Une réelle montée en qualité</i> .....	46
<i>Les tendances 2001</i> .....	46
<i>2001 en régions :</i> .....	46
<i>Echanges avec les webmestres : un désarroi évident</i> .....	47
<i>Téléservices publics : une lente montée en puissance</i> .....	47
<b>RECOMMANDATIONS DE L'ETUDE.....</b>	<b>48</b>

## De nouveaux horizons pour l'internet public français

**L'internet public français se développe et mûrit.** Alors qu'en 2000, il pouvait encore être observé comme une juxtaposition d'initiatives institutionnelles, son ampleur quantitative, les efforts déployés, les attentes suscitées amènent désormais à le considérer comme un ensemble auquel se confronte l'utilisateur.

Cette vision d'ensemble est nécessairement plus sévère et plus exigeante ; mais le fait qu'elle devienne possible, dans certains domaines, dans certains périmètres d'observation, est en soi un constat encourageant. Si, sur bien des sujets, le public est encore confronté à un prototype prometteur mais insatisfaisant, quelques services s'avèrent déjà directement utiles dans la vie quotidienne de l'utilisateur.

**Les objectifs annoncés par les pilotes nationaux de l'internet public s'affinent et s'approfondissent.** Les ministères, les services de l'Etat et les établissements publics se préoccupaient de faire acte de présence ; ce chantier n'est pas achevé, mais certains vont déjà plus loin et dépassent l'approche institutionnelle pour réaliser des sites thématiques et des portails adaptés aux attentes diverses de leurs publics.

**L'ère des pionniers approche de son terme,** l'objectif n'est plus seulement la conquête mais la pérennité, la stabilisation, la qualité. En 2000, la préoccupation principale était l'état d'avancement de chacun. Aujourd'hui, la cohésion, la mutualisation, l'interopérabilité sont les préoccupations de la DIRE, de l'ATICA, de la COSA ou de la Documentation française, en charge des chantiers structurants de cet ensemble.

**En 2000, l'étude de l'internet public publiée par la DIRE mettait l'accent sur la distinction entre les attentes du citoyen** (information générale, transparence, concertation) **et celles de l'utilisateur** (informations pratiques, services, interactivité).

**En 2001, l'internet public ne peut plus être confondu avec l'administration électronique, qui en est un sous-ensemble, mais qui est surtout une vision avancée de l'administration de demain et de sa relation à l'utilisateur.**

Cette vision trouve une formulation ambitieuse dans le rapport du député Thierry Carcenac au Premier ministre, Pour une administration électronique citoyenne, qui propose un programme nommé PUGNACE, intégrant l'adaptation des processus publics aux besoins des usagers, et fixe comme horizon la gestion de compte administratif du citoyen.

Dans l'immédiat, les objectifs sont reformulés : il s'agissait, notamment, de numériser un très grand nombre de formulaires et de progresser vers les téléprocédures ; dans l'intervalle, celles-ci ont été renommées "téléservices publics", afin de parfaire leur orientation usager ; Service-public.fr et la COSA ont ouvert une rubrique portant ce nom; et Michel Sapin a fixé à l'administration un objectif ambitieux de généralisation des téléservices publics d'ici à 2005.

Ces importantes évolutions marquent à la fois l'utilité et les limites d'une évaluation de l'internet public : par sa focale, par les limites nécessaires de l'échantillon, cette étude est nécessairement incomplète et partielle, et doit être lue parmi d'autres éléments d'appréciation, plus spécialisés d'une part, plus proches des utilisateurs finaux d'autre part. Les sites de l'Etat doivent être appréciés dans le contexte d'ensemble de la mi-2001.

Des études récentes révèlent que les internautes français consultent proportionnellement plus les sites publics que leurs homologues européens : c'est à la fois une force relative et un constat de faiblesse de l'offre web francophone, corrélée avec les lents progrès du nombre d'internautes français. Dans un contexte d'ensemble de forte mortalité des sites web gratuits, on ne peut que remarquer l'effort continu, qualitatif et quantitatif, de l'internet public dans son ensemble, qui atteint les 4 500 sites.

**La présente étude a pour objet d'analyser et de comprendre cette année de mutations décisives, et d'identifier parmi une profusion de nouveautés les points d'appui des évolutions futures.** *Elle s'adresse d'abord à ceux qui font l'internet public, à qui elle pourra fournir des repères et des pistes d'action, et à leurs responsables hiérarchiques, confrontés à des mutations rapides et parfois lourdes de conséquences au sein des services.*

*Elle pourra donner au lecteur non averti une vision d'ensemble d'un paysage en mouvement, et des clés de lecture de l'action publique.*

*Enfin, elle espère fournir à la DIRE et aux pilotes nationaux de cette action des pistes générales ou concrètes pour leurs missions.*

## Synthèse et résultats de l'évaluation 2001

L'étude a été menée de fin mai à fin août 2001.

### Méthode et critères

L'objectif de l'étude est de fournir une évaluation de l'internet public français, selon la qualité de son orientation usager, et sur la base d'un échantillon limité d'environ 150 sites (cf. annexe 1).

L'analyse repose sur un ensemble d'observations factuelles (l'existence ou non de diverses fonctionnalités et caractéristiques) et sur un ensemble d'appréciations subjectives, prenant le parti de l'utilisateur, et restant extérieures aux données connues des concepteurs du site. Cette méthode a des limites claires : elle ne renseigne pas sur la satisfaction d'un groupe d'utilisateurs en situation réelle ; elle ne prend pas appui sur une expertise technologique, juridique ou organisationnelle ; elle ne qualifie pas le site par rapport aux objectifs de succès de ses producteurs, qui ne sont pas explicitement connus, ni par rapport à une connaissance précise des missions de son administration, impossible compte tenu de la variété des sujets traités. Il s'agit d'une analyse qualitative, fondée sur l'appréciation d'experts et non sur un panel "moyen" d'internautes.

Suivant la mission qui lui a été confiée de mener une étude annuelle, la DIRE a demandé à EVS Conseil de conserver l'essentiel des critères d'évaluation 2000, afin de pouvoir apprécier les évolutions d'une année sur l'autre.

Les dimensions suivantes ont donc été appréciées, au travers d'une centaine de critères (ouverts ou fermés) :

- Identification, positionnement, publics visés
- Organisation générale du site
- Navigation et ergonomie
- Conception des accès
- Conception des contenus
- Services
- Caractéristiques technologiques
- Appréciation générale du site

Le détail de cette grille d'analyse figure en annexe 2.

En soi, les critères retenus proposent une lecture de ce que devrait être un "bon" site public, en passant en revue un ensemble d'indicateurs de qualité. Diffusée par la DIRE depuis un an, cette approche a fait l'objet d'une concertation régulière avec les webmasters, et avec le comité de pilotage de l'étude 2001, qui l'a validée à nouveau. Elle permet de poser les jalons de véritables démarches qualité au sein de l'internet public français; mais de telles démarches sont nécessairement le fait des acteurs eux-mêmes. Elle permet aussi d'identifier un certain

nombre de points factuels de "non-qualité", qui pourraient faire l'objet d'une vigilance constante de la part des pilotes nationaux de l'internet public, au niveau des sites nationaux, et des "têtes de réseaux" de différents ministères : qu'il s'agisse du non-fonctionnement des moteurs de recherche, de la non-réponse aux courriels, de liens morts, d'actualités obsolètes ou d'impasses de navigation et d'ergonomie, il arrive que des problèmes persistent faute d'être détectés.

Si des critères peuvent éventuellement être affinés, ou d'autres s'ajouter ou disparaître, il est probable que les grandes lignes de cette grille d'analyse puissent persister, et que l'on puisse l'appliquer aux services du futur de la même façon qu'elle serait valable, pour l'essentiel, si on l'appliquait à des services télématiques destinés au Minitel. Mais si une chose évolue nettement, c'est la difficulté croissante d'évaluer un site en dehors de son contexte. Il peut s'agir du contexte géographique, du contexte thématique, ou de toute autre approche liée au point de vue de l'utilisateur, mais celui-ci, en toute hypothèse, se trouve confronté à un ensemble de réponses publiques sur internet, qui doivent s'ajuster entre elles et avec les autres services de l'Etat et des collectivités territoriales. Plutôt qu'un site, il paraît en tout cas pertinent d'analyser un ensemble de sites, comportant quelques sous-ensembles.

## L'échantillon

162 sites ont été étudiés, dont en particulier :

- 40 sites de ministères, administrations centrales et interministériels
- 28 préfectures
- 14 établissements publics et organismes sociaux
- 4 régions représentant 60 sites : Poitou-Charentes (20 sites), Alsace (14 sites), Nord Pas de Calais (18 sites), Réunion (8 sites)
- 3 ambassades
- 2 juridictions

Le détail de l'échantillon est fourni en annexe 1.

La sélection de l'échantillon et du périmètre de l'étude répond à deux préoccupations :

- Un souci d'évaluation, de baromètre des évolutions. Pour y répondre, il est nécessaire que l'échantillon soit significatif, et si possible représentatif. L'étude a donc choisi d'être exhaustive sur les sites des ministères, dont 100% ont été étudiés, ainsi que sur les sites des services déconcentrés de l'Etat dans 4 territoires. A ces catégories s'ajoute un ensemble le plus complet possible de sites d'une filière thématique : en l'occurrence, 8 sites de la filière "sécurité alimentaire".
- Un souci d'identification et de valorisation de bonnes pratiques et de sites exemplaires. Il s'agit là de détecter les initiatives innovantes ou avancées, parmi une variété de sites.

Dans la composition de l'échantillon, il a également paru important de pouvoir mesurer l'évolution de sites étudiés en 2000, qui représentent la moitié de l'échantillon.

Il a paru également souhaitable d'étudier l'apparition de sites nouveaux, susceptibles d'être porteurs de tendances et de concepts intéressants.

Enfin, un échantillon de sites préfectoraux a été constitué. Ils sont en partie nouveaux et en partie étudiés en 2000, et les sites préfectoraux des 4 territoires étudiés y figurent naturellement tous.

L'échantillon défini par le comité de pilotage comportait 150 sites. Au fil de l'étude, il a été enrichi pour être porté à 162, de façon à intégrer des initiatives récemment détectées ou des domaines dont l'étude paraissait significative.

## Résultats d'ensemble

Chaque site a fait l'objet d'une étude approfondie par les experts d'EVS Conseil, qui ont donc réalisé 162 fiches d'évaluation. Ces fiches ne sont pas publiées, car il ne s'agit pas d'aboutir à une comparaison factice entre des périmètres très hétérogènes, ni à un palmarès qui sanctionnerait ceux qui sont en début de parcours, en cours de refonte, ou qui n'ont pas disposé de suffisamment de moyens, et qu'il importe, au contraire, d'encourager. Elles peuvent être remises par la DIRE aux webmestres, pour qui elles pourront représenter un outil de travail appréciable : ils disposeront ainsi de la vision d'un expert extérieur sur l'orientation usager de leur site. La méthode que nous recommandons fortement aux webmestres est de procéder d'abord eux-mêmes à l'autoévaluation de leur site au moyen du questionnaire fourni en annexe, puis de comparer cette autoévaluation avec l'évaluation par EVS Conseil.

Le présent rapport fournit des résultats consolidés pour l'ensemble des critères sur ces 162 fiches. Il indique également, pour chaque rubrique pour laquelle cette notion a un sens, les meilleurs sites de l'échantillon : ces sites ont fait l'objet d'une appréciation sur une échelle de 1\* à 4\*, 1 à 2 \* représentant des résultats mauvais ou insuffisants, 3 à 4\* correspondant à une réalisation bonne ou très bonne. Il nous a paru utile de signaler, pour la plupart des familles de critères, des exemples de sites obtenant 4\*. Compte tenu de l'échantillon, une partie de ces exemples est issue des quatre régions choisies.

## Positionnement des sites

(total >100 % : plusieurs définitions peuvent correspondre à un site)

Portail	14.2 %
Site de destination*	59.3 %
Site événementiel	6.2 %
Site institutionnel	79.6 %
Site thématique	22.2 %
Transactionnel	1.2 %

\* On conviendra qu'un "portail" oriente vers des sites "de destination".

La plupart des sites ont une vocation institutionnelle, liée à l'organisme dont ils sont l'émanation.

Le nombre de portails est en hausse (14% contre 10% en 2000), et cette évolution peut être considérée comme favorable, compte tenu de l'augmentation du nombre de sites. Les portails peuvent être départementaux ou régionaux, comme certains sites de préfectures, ou peuvent être institutionnels et thématiques à la fois, comme les sites des grands ministères (le nouveau portail du Minefi, ou le site du ministère de l'Équipement). Certains organismes ont diversifié

les approches : le site institutionnel du ministère de l'Education coexiste avec le portail Education.fr, qui oriente vers les différents sites thématiques du ministère.

Les sites thématiques représentent une proportion stable de l'ensemble de l'échantillon, ce qui est notamment dû au fait que l'essentiel des sites régionaux sont avant tout institutionnels, et que les sites de préfectures ne sont pas thématiques; en revanche, au niveau national, le tiers des sites peuvent être considérés comme thématiques, comme ceux qui émanent d'une entité ministérielle ou interministérielle chargée d'un thème, ou ceux qui répondent à une question particulière (euro, ESB, 35 heures, droit des jeunes, enfance maltraitée,...)

## **Publics visés**

*(total >100 % : plusieurs définitions peuvent correspondre à un site)*

Publics visés :	selon les concepteurs du site	selon les évaluateurs
Administration, agents de l'Etat	31.5 %	20.4 %
Catégorie spécifique	10.5 %	11.1 %
Chercheurs, étudiants, documentalistes, professionnels de l'info	30.2 %	25.3 %
Citoyens	56.8 %	48.8 %
Collectivités locales et territoriales	19.8 %	13.6 %
Dimension européenne, internationale	8.0 %	6.8 %
Presse	10.5 %	6.2 %
Professionnels	59.9 %	43.8 %
Usagers	42.6 %	33.3 %

Le ciblage des publics est encore une dimension relativement pauvre des sites, l'évaluation s'appuie, sur ce sujet, sur des indications souvent minimales de la part des concepteurs. La plupart des sites se situent dans une perspective générique, parfois incontournable pour des institutions qui s'adressent à l'ensemble de la population, et parfois dommageable compte tenu de la moindre pertinence qu'apporte une information trop générale à des besoins précis.

Les collectivités territoriales, assez peu prises en considération au niveau national, sont en revanche explicitement visées par la moitié des sites de préfectures.

La presse est davantage prise en considération par les sites nationaux, la plupart des sites des grands ministères mettant en ligne des communiqués de presse, et certains animant une rubrique spécifique.

La dimension professionnelle, sans être encore satisfaisante, est prise en compte par de nombreux sites, qui proposent des informations, voire des services, adaptés aux entreprises.



## Organisation générale

	oui	non
Par service	42%	58%
Par type de besoin	71,6%	28,4%
Dimension/articulation national/local	68%	32%
Interlocuteurs et adresses utiles	84,6%	15,4%
Guide des démarches	74,7%	25,3%
Gratuité	95,1%	4,9%
Publicité	8,6%	91,4%

La prise en compte des besoins des usagers est de plus en plus apparente dans l'organisation des sites, et quand le découpage institutionnel ne lui correspond pas, les deux organisations coexistent souvent. Paradoxalement, alors qu'on a pu regretter le surdimensionnement de la dimension institutionnelle de certains sites, on regrette parfois son absence, ou la négligence dans laquelle elle est tenue. Cette dimension, si elle ne doit pas structurer les sites, n'en est pas moins importante pour comprendre la nature des missions d'un organisme, la répartition des rôles des acteurs publics, et pour identifier plus clairement "qui fait quoi" dans l'administration.

Le chiffre élevé des "interlocuteurs et adresses utiles" ne doit pas masquer la faiblesse de ces rubriques, comme des "guides des démarches" : il reste assez rare que l'on dispose en ligne des coordonnées complètes de la personne ou du service en charge d'une question précise, et rares sont aussi les administrations qui proposent un véritable mode d'emploi à l'utilisateur. Si ces fonctions sont aujourd'hui existantes au sein des sites, il reste à les rendre satisfaisantes.

La publicité reste l'exception sur les sites publics, mais elle n'est pas absente : il s'agit le plus souvent de bannières ou d'annonces restant dans le cadre institutionnel, pour des événements ou des organismes dont l'intérêt général est l'objet. Il peut s'agir de partenariats éditoriaux dans le cadre d'une partie des contenus d'un site (par exemple, les deux éditeurs partenaires du site "droit des jeunes"), ou de partenariats événementiels.

On ne peut en revanche que s'étonner de voir persister parmi les sites publics l'existence de bannières purement publicitaires, visant à obtenir des revenus de vente d'espace. De telles approches, outre la faiblesse des revenus qu'elles permettent et l'absence de contrôle que l'on constate généralement sur les annonceurs eux-mêmes, portent en elles le risque d'un dévoiement de la vocation des sites, qui deviendraient davantage préoccupés d'audience que d'accomplissement de leurs missions.

Il est également permis de s'étonner de la présence, sur certaines pages d'accueil, des noms de prestataires (agences de web design ou société d'informatique, avec liens vers les sites) qui bénéficient là d'un privilège exorbitant dont on espère qu'il est le fruit de la négligence et non d'une négociation commerciale. En revanche, il ne semble pas possible, dans l'état actuel du web, de s'exonérer de références explicites à Adobe (Acrobat), Microsoft ou Netscape, utiles à la navigation.

## Qualité des liens

	*	**	***	****
Liens internes du site	5,6%	28,4%	50,6%	15,4%
Liens vers des sites de la même administration	12,3%	22,8%	38,9%	25,9%
Lien vers des sites du même thème	9,9%	27,8%	35%	22,8%
Liens vers des sites privés	42,6%	22,2%	25,3%	9,3%

L'effort de constitution et de maintenance de liens est un effort très fertile pour l'utilisateur, confronté à un nombre toujours croissant de sites. Globalement, cette dimension est présente, même si beaucoup de liens ne sont pas commentés, ou si de nombreuses pages de liens ne sont pas à jour. À cet égard, les sites publics ressemblent aux autres sites.

Pour certains sites, c'est leur qualité de portail qui est le moteur de cet effort. Pour d'autres, comme les académies, les ambassades, ou un petit groupe de préfectures, c'est un signe de la conscience de représenter pour l'utilisateur un point d'entrée privilégié vers un univers complexe.

Les liens vers les sites privés sont incontournables dans certains domaines sociaux, et font l'objet d'un effort particulier dans ce domaine (Cnam, Drogues.gouv.fr, ville.gouv.fr, social.gouv.fr, gersemploi) comme sur des sites tels que Maison de la France (tourisme) ou celui du secrétariat d'Etat au commerce extérieur.

Les liens vers service-public.fr existent sur 55% des sites de l'échantillon. Ils sont presque généralisés sur les sites des préfectures (82%, en général sur la page d'accueil) ou les sites nationaux (parfois difficiles à trouver sur une page de liens peu apparente); ils sont en revanche absents dans deux tiers des sites des échantillons régionaux. 6,2% des sites renvoient encore vers Admifrance.

Ces résultats sont encore insatisfaisants, service-public.fr étant maintenant ouvert depuis un an, et s'avérant le point d'entrée national vers l'administration électronique.

## Navigation et ergonomie

	Mauvais		Insuffisant		Correct		Bon/très bon	
	*		**		***		****	
Qualité visuelle	8%	<i>12%</i>	38,3%	<i>47%</i>	42%	<i>32%</i>	11,7%	<i>9%</i>
Qualité ergonomique	9,3%	<i>16%</i>	37,7%	<i>37%</i>	43,8%	<i>42%</i>	9,3%	<i>6%</i>
Facilité/simplicité	4,3%	<i>14%</i>	34,6%	<i>38%</i>	51,8%	<i>43%</i>	9,3%	<i>4%</i>
Rapidité d'utilisation	5,6%	<i>13%</i>	37,6%	<i>42%</i>	50,6%	<i>42%</i>	6,2%	<i>3%</i>

(en italiques : chiffres de l'étude 2000)

La navigation et l'ergonomie des sites publics ont nettement progressé d'une année sur l'autre, sur chacun des quatre critères étudiés, pour lesquels les sites bons ou moyens se situent entre 50 et 60% du total. Ce progrès dans la qualité d'ensemble est significatif des efforts entrepris, de la montée en compétence des équipes et des prestataires, et de la prise de conscience de la qualité nécessaire dans l'intérêt des services comme des usagers.

Si la sobriété prévaut, certains sites (comme Allo119 enfance maltraitée, la CNIL, la gendarmerie nationale ou le CNDP de Lille) ont réussi des tentatives plus conviviales. Les sites des préfectures sont sur ce point globalement décevants, à quelques notables exceptions près (comme la Creuse, l'Auvergne, l'Eure-et-Loir, le Nord, le Pas-de-Calais). Les sites de Poitou-Charente, de la Réunion ou d'Alsace ont un niveau moyen insuffisant. En revanche, les sites publics du Nord Pas-de-Calais se distinguent par un niveau de "web design" significativement supérieur à la moyenne de l'échantillon, probablement explicable par une véritable dynamique régionale et l'existence d'une filière TIC active dans cette région.

Les erreurs de jeunesse en matière d'ergonomie ont tendance à s'estomper : les outils de navigation sont généralement plus clairs, les liens morts internes sont plus rares, la manipulation des "frames" est mieux maîtrisée. Il arrive néanmoins que la logique des sites soit impénétrable, que des modes de navigation parallèles entrent en conflit, que des pictogrammes et autres éléments graphiques contribuent à compliquer la compréhension au lieu de la simplifier : pour les 10% de "mauvais sites" sur le plan ergonomique, la situation est critique et l'internaute a toutes les chances d'échouer et de renoncer avant d'avoir trouvé. Ces échecs sont souvent le signe d'un pilotage à vue, en situation de sous-effectif ou de faible intérêt pour le web. Ils peuvent aussi résulter d'une juxtaposition de contenus de sources hétérogènes, sans effort d'intégration.

L'analyse de la simplicité d'utilisation donne des résultats surprenants : parmi les sites "insuffisants", on trouve une forte proportion de sites de grande qualité, mais que leur complexité rend inaccessibles à des publics peu avertis de leurs sujets ou peu experts en navigation internet. La richesse de l'offre est souvent difficile à organiser, et des sites aussi intéressants que le CFCE, le portail du Minefi, Maison de la France, Légifrance ou Premier ministre, nous paraissent requérir un effort important pour être correctement utilisés. A l'inverse, des sites comme le secrétariat d'Etat au commerce extérieur, la préfecture d'Eure et Loir ou service-public.fr, s'avèrent exemplaires pour l'utilisateur.

Certains sites, en s'enrichissant, ont perdu en simplicité d'utilisation : les sites nouvellement ouverts ont une cohésion qui peut s'estomper par la suite, et les plus anciens subissent parfois une sédimentation préoccupante, la conservation du passé brouillant leur propos.

Certains, en guidant l'utilisateur à travers des arborescences qui peuvent s'avérer judicieuses, ne se sont pas suffisamment préoccupés de la rapidité d'utilisation, et de différencier l'utilisateur qui sait ce qu'il veut du néophyte. Il en résulte des sites clairs mais qui provoquent l'impatience, au risque de ne jamais devenir de véritables outils d'information.

## Accès à l'information

	Oui	Non
Moteur de recherche	55,6%	44,4%
Plan du site	46,3%	53,7%
Accès thématiques	61,1%	38,9%

D'une année sur l'autre, la proportion de sites dotés de moteurs de recherche a légèrement augmenté ; mais l'étude 2000 signalait que la moitié des moteurs ne marchaient pas, et sur ce

plan le progrès paraît net : dans l'ensemble, ce type de problèmes est devenu rare. Il est néanmoins anormal qu'un certain nombre de grands sites soient encore dépourvus d'outils de recherche : un tel outil, s'il n'est pas judicieux sur des sites comme Sytadin ou Net entreprises, paraîtrait nécessaire sur le site du ministère de la Culture ou de la Défense. Il est également étonnant que certains sites qui se revendiquent comme "portails" limitent la portée de leur moteur à leurs propres pages, au lieu d'en permettre l'utilisation sur l'ensemble des sites de leur périmètre.

Les sites de préfectures se caractérisent par un effort particulier en la matière, rejoignant la moyenne d'ensemble de l'échantillon, alors qu'en 2000 ils n'étaient que 38% à disposer d'un moteur. En revanche, les sites du Nord Pas-de-Calais, pourtant globalement bons, ne sont que 40% à disposer d'un moteur.

Les performances des moteurs, du point de vue de l'utilisateur, sont globalement décevantes : les résultats fournis sont, selon les questions, trop rares ou trop abondants, généralement partiels, et guère organisés entre eux. En règle générale, l'organisation et l'indexation des pages et documents ne permet pas une restitution cohérente. Mais les résultats les plus satisfaisants sont sans doute fournis par les moteurs qui, tel celui de [service-public.fr](http://service-public.fr), hiérarchisent les réponses, en plaçant en tête les informations les plus structurantes (fiches "vos droits"), et en identifiant clairement la nature des données recueillies.

Les plans de sites se répandent nettement. Ils sont de qualités très diverses : certains sont purement descriptifs et ne sont pas cliquables, d'autres sont une version "à plat" du sommaire du site, rares sont les plans dynamiques. Mais l'effort réalisé donne en règle générale une facilité accrue à la consultation.

Les accès thématiques semblent être en voie de généralisation, et rares sont les sites qui n'ont pas fait un premier effort en ce sens. Parfois, c'est le site lui-même qui est thématique. De plus en plus souvent, on voit apparaître, à côté des thèmes ou en recouvrement avec eux, une approche "par publics". Le croisement des thèmes et des publics permet d'amener l'utilisateur dans un contexte d'informations et de services approprié à ses attentes. C'est cette contextualisation que proposent [Gersemploi.com](http://Gersemploi.com) ou [Education.fr](http://Education.fr).

Il arrive néanmoins que coexistent des thématiques multiples, parmi lesquelles l'utilisateur a du mal à se retrouver ; ou que la juxtaposition avec les entrées institutionnelles ne soit pas pleinement réussie. C'est l'un des défauts du portail [Minefi](http://Minefi), ou de [France Diplomatie](http://France Diplomatie), malgré leurs qualités.

La question des moyens d'accès aux informations est loin de trouver sur les sites publics une réponse satisfaisante : du point de vue de l'utilisateur, il faut encore une sérieuse connaissance institutionnelle pour savoir à qui s'adresser, et une bonne expérience d'internaute pour tirer le meilleur des sites. L'arsenal de moyens d'accès est encore trop pauvre, le travail sur les corpus et les thésaurus est trop segmenté entre administrations, la mutualisation des données n'est pas encore entrée en pratique. Ces efforts annoncés sont aujourd'hui décisifs pour quitter la "logique de l'offre" et proposer aux internautes des moyens appropriés à la diversité de leurs besoins et de leurs connaissances.

## Qualité des contenus

	Mauvais		Insuffisant		Correct		Bon/très bon	
	*		**		***		****	
Exhaustivité/qualité/ cohérence	5%	5%	26,5%	36%	47,5%	38%	21%	21%
Clarté du langage	3%	6%	23,5%	38%	54,5%	48%	19%	8%
Fraîcheur de l'information	12%	13%	27,2%	28%	41,8%	46%	19%	13%

(en italiques : chiffres de l'étude 2000)

La qualité des contenus, déjà globalement bonne, a connu un net progrès, et la non-qualité flagrante devient rare, notamment sur les sites nationaux, dont les principaux sont bons ou très bons : l'offre de l'internet public français, au niveau national, est de bon niveau. La clarté paraît également satisfaisante, mais cette appréciation doit être relativisée : l'utilisateur averti s'y retrouve, mais un plus large public trouvera face à ces sites et à ces documents les mêmes difficultés de compréhension, de terminologie, de méconnaissance des institutions dont il souffre ordinairement face aux services de l'Etat. Les acronymes ne sont pas rares, de même que les termes techniques, dont on comprend pourtant bien la nécessité dès lors que des sujets complexes sont abordés.

Il est probablement nécessaire de commencer à distinguer plus clairement les sites de référence, conformes aux compétences des agents spécialisés de l'Etat, des sites de diffusion et de vulgarisation. Ces derniers nécessitent une vraie valeur ajoutée éditoriale qui n'a pas toujours les moyens d'exister. D'une certaine façon, Légifrance appartient à la première catégorie : ressource inestimable, c'est un site qui a besoin, par exemple, de l'effort éditorial de service-public.fr pour être accessible aux non-juristes. Sur de nombreux sujets comme l'ESB, l'Etat devra simultanément fournir l'information de référence, technique et exhaustive, et l'information compréhensible par le profane sur les sites de préfectures, par exemple.

La question de la fraîcheur de l'information n'est pas encore résolue, même si les progrès sont nets, là encore. Beaucoup de sites ont disposé de moyens de production ponctuels, lors de leur création, ou lors de la fête de l'internet, ou de tel ou tel autre événement de leur domaine ou de leur région, mais manquent de ressources pour assurer la continuité. Parfois, le départ du webmestre ou l'évolution des priorités du service ont eu pour conséquence l'arrêt de toute mise à jour à une date précise. Il en résulte des actualités, des fiches pratiques ou des liens défraîchis. Mais quand le site a trouvé son rythme de croisière, il devient une source d'information particulièrement réactive, qui gagne à être comparé avec la fraîcheur des productions papier.

	Oui		Non	
Actualité	84,5%	75%	15,5%	25%
FAQ	32,7%	19%	67,3%	81%
Fidélisation, push, lettre	16%	8%	84%	92%
Traductions	21%	23%	79%	77%

(en italiques : chiffres de l'étude 2000)

L'actualité s'est généralisée au sein des sites publics. Pour ceux dont les progrès sont les plus nets, l'existence d'une rubrique "actualité" vivante devient une raison suffisante, pour l'internaute, de se connecter régulièrement. Les modalités de traitement se sont manifestement améliorées, de plus en plus de rubriques actualité étant gérées au moyen de bases de données, ce qui permet un meilleur partage de l'effort de production par les services, un meilleur ciblage vers les publics ou les thèmes, et un archivage plus judicieux.

Le doublement des propositions de "push" et d'abonnement à des lettres d'information est un signal encourageant, même si la proportion en reste inexplicablement modeste. C'est certainement le sujet sur lequel il nous paraît devoir insister le plus : la meilleure manière d'améliorer l'information de l'utilisateur, de construire une continuité et une fidélité, d'être à l'écoute de ses attentes, de lui faire gagner du temps et de la qualité, c'est certainement de lui proposer, à un rythme régulier, d'être informé sur l'actualité et les nouveautés qui le concernent, avec les précautions d'usage sur la gestion des fichiers et le respect des données personnelles.

Les situations de crises sont un bon révélateur de la réactivité des sites, et de l'utilité de processus adaptés d'information. L'explosion de l'usine AZF de Toulouse, le 21 septembre, nous a donné l'occasion d'une rapide étude du traitement de la crise par les sites publics. Presque immédiatement, 2h30 après la catastrophe, les usagers de service-public.fr recevaient une lettre d'information spéciale fournissant des informations d'urgence et l'adresse d'une page de crise qui fut régulièrement actualisée. Outre service-public, deux sites publics ont rassemblé des informations pratiques : celui de la mairie de Toulouse (qui a ouvert, entre autres, un forum d'entraide) et celui de la préfecture de Haute-Garonne, l'un et l'autre proposant un ensemble de renseignements pratiques assez complet. En revanche, les ministères que l'on pouvait considérer comme concernés ont, pour certains, publié de simples communiqués de presse et des déclarations ministérielles, quand ils ne concentraient pas leur actualité, pendant les deux semaines suivantes, sur Vigipirate et les attentats aux USA. Pour d'autres, le silence était de mise, comme c'était d'ailleurs le cas pour les services déconcentrés de l'Etat. Le site premier-ministre, tout en diffusant des déclarations publiques, renvoyait efficacement vers les sites plus "pratiques".

Au regard de ce parcours, les sites ministériels apparaissent souvent trop lointains de l'information de l'utilisateur, d'une part parce qu'ils restent trop nationaux, d'autre part parce que leurs actualités vivent souvent au rythme de la communication des ministres : les rubriques "discours du/de la ministre" fournissent ainsi des répertoires involontairement savoureux de la rhétorique publique, qu'il serait probablement sage d'éviter. Si la publication des discours peut avoir un sens, c'est probablement dans le contexte de leurs sujets respectifs, et non pas dans une rubrique de discours forcément contre-performante.

Les sites publics français sont très peu traduits, et l'échantillon 2001, plus "local" que celui de 2000, tend à marquer encore davantage ce défaut. Au niveau national, on constate tout de même un progrès, la proportion de sites comportant des traductions étant passée de 34% à 49%. Mais les parties traduites restent limitées et souvent institutionnelles. L'allemand ou l'espagnol ne sont présents que dans 10% des sites environ : la règle du multilinguisme, qu'impose la loi Toubon, est un effort inégalement assumé.

## Services

### - Les formulaires et les téléservices

La numérisation des formulaires a connu des progrès importants en un an, et 60 % des sites en proposent. Surtout, la contextualisation nationale des formulaires et téléservices a été améliorée par l'ouverture de [service-public.fr](http://service-public.fr), qui fait le lien entre les fiches pratiques et les formulaires, et qui a créé une zone de téléservices publics. Néanmoins, la rubrique "formulaires" de la Cosa reste très en-deçà du niveau de commodité que peut attendre l'utilisateur, et l'échec est toujours assez probable.

La vision des formulaires comme socle des téléprocédures, devenues téléservices, est en train d'évoluer, fort heureusement, pour sortir de la vision "mécanique" et intégrer davantage la culture de services. Cette évolution est sensible dans des contextes comme les téléservices fiscaux ou NetEntreprises.

Dès que l'on aborde l'administration électronique et les services au public, l'approche est nécessairement très différente de la vision de l'internet "vitrine" : il s'agit d'introduire une nouvelle modalité de relation entre l'administration et l'administré, en parallèle avec celles qui existent déjà. L'ensemble des services en relation avec le public est donc concerné, qu'il s'agisse des personnels des guichets ou des services joignables par téléphone ou par courrier. Il n'y a pas d'étanchéité entre les diverses formes de relation de l'utilisateur à l'administration. La notion de "téléprocédure" indique bien l'introduction de nouvelles "procédures", de nouveaux processus, dans le traitement de l'information et des dossiers.

L'administration électronique et les téléprocédures impliquent en règle générale une modification des systèmes d'information des administrations, qui doivent accepter de recevoir des données venant des internautes, voire même d'être consultés à distance en temps réel par le public. Les développements informatiques, appliqués à des systèmes lourds qui n'ont souvent pas anticipé l'Internet, les questions de sécurité, la coexistence durable de systèmes concurrents, les coûts générés sont autant de paramètres qui expliquent le délai de mise en œuvre important de nombreux projets.

Mais la difficulté la plus grande est certainement culturelle : tous les métiers de l'administration doivent prendre conscience de cette évolution, s'y préparer et l'accompagner. Le pas à franchir entre de bons sites de communication et une véritable administration en ligne est avant tout une évolution de la relation des services de l'administration à l'utilisateur. A cet égard, le constat effectué est encore modeste, mais encourageant : la liste de téléservices accessibles sur [service-public.fr](http://service-public.fr) aurait été impossible à dresser en 2000.

Pour gagner en profondeur et pour devenir comparables à leurs équivalents réels, les téléservices doivent résoudre trois problèmes principaux :

- Les "pièces jointes", que l'on s'emploie en France, par exemple, à limiter : une circulaire du Premier ministre du 25 mai 2001 investit la COSA d'une mission d'expertise à cet effet, et mentionne "Les services doivent s'astreindre à ne plus demander aux usagers de produire une information dont ils sont eux-mêmes à l'origine".
- La sécurité, tant pour l'accès aux données que pour l'accomplissement d'actes administratifs (certification et signature électronique) et pour le paiement (en France, les

services de l'administration doivent être en mesure de permettre le règlement par carte bancaire et télépaiement de "toute dette fiscale ou sociale").

- L'interaction entre le niveau national et le niveau local, souvent source d'innovation mais aussi de divergence préjudiciable à l'utilisateur ; or, l'essentiel des démarches est de nature locale, soit qu'elles soient instruites par les services municipaux, soit qu'elles dépendent du ressort des services déconcentrés de l'Etat.

### **- La messagerie**

15% des sites ne proposent aucune messagerie. 42% proposent une messagerie personnalisée, assistée ou guidée, et 43% une messagerie "simple", c'est-à-dire une simple boîte aux lettres. L'orientation de l'utilisateur et la contextualisation des messages ont donc progressé en apparence. Mais la réalité est nettement plus contrariante, dans la mesure où les messages envoyés restent souvent sans réponse. Un test effectué auprès de 16 grands sites a permis de le constater une nouvelle fois : seuls 4 d'entre eux ont répondu. Tous l'ont fait sous 48 heures, en fournissant des réponses appropriées, des liens vers les pages de leurs propres sites, voire des coordonnées nominatives de responsables compétents au sein de leurs administrations.

La messagerie reste donc un point noir de l'internet public, en marge des circuits classiques de réponse au courrier. Ce constat recouvre plusieurs réalités déjà connues : le manque de ressources humaines au sein des équipes internet, la trop faible intégration de l'internet dans les processus traditionnels des services, les incertitudes en termes d'opposabilité des courriels et de signature électronique, la sensibilisation insuffisante des responsables hiérarchiques, qui laissent traiter les e-mails avec plus de légèreté que le courrier papier ou fax, ou encore l'ampleur du chantier à mener pour mettre "l'utilisateur au centre" dans un esprit de service au public.

### **- Les forums et enquêtes en ligne**

20,4% des sites étudiés se préoccupaient de recueillir l'avis de leurs publics à la date de l'évaluation, sous des formes diverses, qu'il s'agisse d'enquêtes d'évaluation de leur propre site, ou de forums portant sur des questions d'intérêt général. Sur cette forme en plein développement, notre évaluation rencontre ses limites : de telles initiatives doivent être étudiées dans la continuité, par l'appréciation de la vie d'un forum, par la régularité du recours qui y est fait, etc. Notons simplement le succès et la qualité du forum sur l'administration citoyenne, qui a bénéficié d'un matériau initial riche (le rapport Carcenac) et d'une modération efficace et de qualité (par l'un des rapporteurs), combinée à une bonne participation d'un public averti. Ce forum est présenté parmi de nombreux autres, clos ou en cours, sur le site internet.gouv.fr : <http://www.internet.gouv.fr/francais/interactivite/sommaire.html>

### **- Les nouveaux services**

Le champ des services en ligne s'étend, et il devient possible d'identifier quelques exemples nouveaux de suivi de dossier et de services personnalisés (notamment le Crous Nord Pas de Calais, Net Entreprises, Alex-droits des jeunes), et un exemple de prise de rendez-vous (le chantier du pont sur le Rhin, par la DDE du Bas-Rhin). Des offres originales, simples et réussies comme la demande d'extrait de casier judiciaire sont autant d'exemples pour



l'innovation de services au sein des services de l'Etat. La création de nouveaux services est limitée par la légitime prudence en ce qui concerne les données personnelles, le retard de la mise en application de la signature électronique, la nécessité de connexion entre les sites web et les systèmes d'information, et de nombreuses autres causes. Mais elle est probablement l'un des chantiers les plus intéressants de l'administration électronique. L'un des points communs de ces nouveaux services personnalisés est de dépasser le stade de la démarche pour introduire une relation continue entre l'administration et l'utilisateur.

## Caractéristiques techniques

	Oui		Non	
Frames	75,3%	<i>67%</i>	24,7%	<i>33%</i>
Flash	22,2%	<i>8%</i>	77,8%	<i>92%</i>
Vidéo	6,8%	<i>7%</i>	93,2%	<i>93%</i>
Pages dynamiques	21,6%	<i>7%</i>	78,4%	<i>93%</i>
Bases de données	25,3%	<i>12%</i>	74,7%	<i>88%</i>

(en italiques : chiffres de l'étude 2000)

Les caractéristiques technologiques observées sur les sites par un regard extérieur, ne menant aucune investigation sur l'hébergement, les outils logiciels utilisés, la sécurité ou l'organisation des données, ne constituent pas une analyse très aiguë. Elles donnent une photographie élémentaire, qui permet néanmoins quelques interprétations sur les choix effectués.

- **Les frames** : présentes dans les trois quarts des sites, elles se sont encore développées depuis 2000. Offrant des possibilités de navigation améliorées, elles continuent cependant de poser différents problèmes sur de nombreux sites : difficultés d'impression, manque d'autonomie des pages internes du site (notamment quand un site extérieur fait vers elles un lien direct), risque de superposition des cadres en cas de lien vers un autre site ayant ses propres frames... Signalons également les difficultés parfois rencontrées en termes d'accessibilité aux non-voyants, quand la fonction d'un cadre n'est pas spécifiée explicitement.
- **Flash ou Shockwave** : en un an, les sites flash sont devenus trois fois plus nombreux, signes d'un effort accru sur le plan de l'appropriation des technologies comme de la volonté de communication et de convivialité. Mais cet effort est le plus souvent contre-productif : les introductions en flash constituent de véritables tunnels à l'entrée des sites, et sont plutôt dissuasifs que convaincants pour l'utilisateur fréquent, qui doit les subir à chaque connexion. Par ailleurs, en rendant impérative l'utilisation de fonctionnalités d'éditeurs privés, qui ne font pas partie des standards ouverts de l'internet, ces sites publics font un choix discutable, qui présente en outre l'inconvénient d'exiger de l'utilisateur une configuration matérielle puissante, et de ne pas toujours proposer d'alternative pour les non-voyants.

- **Utilisation du son et de la vidéo** : cette utilisation demeure marginale, et ses proportions sont inchangées d'une année sur l'autre (une dizaine de sites dans l'échantillon). Dans certains cas, elle fait l'objet d'une mise en valeur particulière, comme sur le site du ministère des Affaires étrangères. En règle générale, elle obéit au souhait de donner accès en différé aux interventions télévisées de ministres.
- **Pages dynamiques** : l'observation révèle un véritable essor des sites dynamiques, avec un triplement des sites sur lesquels on observe l'utilisation de langages de script (asp, cgi, php). Cette observation n'est qu'indicative, puisqu'elle ne révèle pas la proportion de contenus dynamiques dans le site, et qu'elle ne rend pas compte de sites dynamiques proposant des URL simplifiées. Toutefois l'ampleur de la réalité observable montre que de nombreux travaux de refonte, d'une année sur l'autre, se sont appuyés sur ce passage d'arborescences de pages statiques, gérées manuellement, à des conceptions plus élaborées et plus maniables. On peut en déduire, comme dans l'ensemble de l'internet français, une montée en compétence des webmestres et des prestataires extérieurs.
- **Bases de données** : le doublement des bases de données observé doit être relativisé au regard de la méthode d'observation, une base de données n'étant pas nécessairement visible comme telle. La base de données d'actualité est une application fréquemment mise en place : de tels dispositifs permettent en effet une alimentation par plusieurs contributeurs, une hiérarchisation et un archivage facilités, une répartition par thèmes et par publics,... Des bases de données "classiques", préexistantes, sont mises en ligne, fournissant l'accès à des ressources documentaires, des statistiques ou toutes autres sortes de données publiques.

En un an, on a vu se développer les pages d'accueil en Dhtml, utilisant principalement les fonctionnalités de défilement de textes, de menus contextuels, des "rollovers" , entre autres fonctionnalités d'enrichissement. Si ces efforts donnent parfois lieu à des réalisations réussies, comme le site premier-ministre, ils ne sont pas toujours parfaitement maîtrisés. L'utilisateur peut s'y perdre, et ne pas trouver mieux, dans ces sous-menus abondants, que ce qu'il serait allé chercher par un accès plus classique. Il arrive que l'illusion d'une solution technologique ait dispensé les webmestres d'un effort de sobriété, satisfaisant les internautes les plus "compétents", mais excluant ainsi de fait la plus grande partie du public, celle pour laquelle l'internet n'est qu'un outil épisodique et l'administration un univers mal maîtrisé.

Sur certains sites, la compatibilité avec les différents navigateurs (hors Internet Explorer) et les différentes plates-formes (hors Windows) est peu et mal gérée. Un inventaire précis de cette dimension n'était pas l'objet de la présente étude, mais le constat s'impose d'une négligence croissante à cet égard : pour l'utilisateur de Netscape Navigator ou d'Opera, de Macintosh ou de Linux, les difficultés ne sont pas rares. Les feuilles de style, par exemple, ne sont souvent réalisées que pour Internet Explorer, laissant les autres aux prises avec une page blanche, ou avec des typographies illisibles. Le respect des standards du W3C paraît pourtant s'imposer, de la part de la puissance publique, de préférence à l'alignement sur des spécificités de telle ou telle technologie privée.

## Les territoires vus des sites nationaux

Tous les ministères sont dotés d'un site internet, et tous les grands ministères animent désormais une démarche portant sur plusieurs sites, voire plusieurs dizaines de sites, correspondant à autant de thèmes, de publics ou de territoires. L'un des grands enjeux de l'internet public est d'atteindre une dimension territoriale et locale, et la quantité des initiatives prises en un an explique le nombre de 4000 sites recensés par l'annuaire des sites de service-public.fr. La logique de l'offre prévaut là plus qu'ailleurs, et sur ce plan, les collectivités territoriales sont en avance sur l'Etat, dans un paysage d'ensemble extraordinairement disparate.

L'utilisateur est toujours local, et les questions qu'il se pose le sont le plus souvent, même si elles ne portent pas nécessairement sur son propre territoire. Il a donc paru nécessaire d'étudier l'internet public sous l'angle territorial, en prêtant attention successivement:

- à la vision que l'on pouvait en avoir depuis les sites nationaux ;
- à la qualité des sites de préfectures, compte tenu de leur mission de point d'entrée de l'internet public en régions ;
- et à l'internet des services de l'Etat dans quatre territoires considérés de façon exhaustive.

## Service-public.fr, un point d'entrée national

L'accès aux sites internet publics d'un département ou d'une région est fortement facilité par l'annuaire de service-public.fr. Celui-ci présente une rubrique de "nouveaux sites" très utile.

Cette ressource est donc un point d'entrée possible sur l'internet public d'un territoire, avec des limites intrinsèques : un inventaire de sites ne décrit pas une offre cohérente, et l'utilisateur, à supposer qu'il sache si le site qui le concerne est régional ou départemental, se trouve face à une liste alphabétique d'institutions. L'annuaire de service-public.fr, par ailleurs, répertorie les sites, et non les ressources publiques pertinentes. Or certains ministères n'ont pas ouvert de sites de services déconcentrés, mais ont rassemblé des informations sous formes de pages ou de rubriques du site national, comme c'est le cas pour les entrées "régions" du portail minefi.gouv.fr ou pour travail.gouv.fr : ces deux rubriques, parmi d'autres, fournissent une information de base sur des sujets qui ne sont guère traités par les autres sites.

La consultation via service-public.fr est révélatrice de l'état de l'offre, juxtaposée, parcellaire, institutionnelle et peu thématisée, et de la nécessité d'une mise en cohésion de l'internet public au niveau local, dans l'intérêt de l'utilisateur.

## Les grands ministères : un effort encore disparate

Les grandes administrations ont suivi deux modèles distincts pour leur déploiement sur le territoire : certaines se sont attachées à promouvoir l'initiative des services, et d'autres ont préféré offrir une réponse centralisée. Aucun des deux modèles ne donne des résultats parfaitement satisfaisants : les pages ou rubriques nationales sont généralement nettement plus pauvres que les sites locaux des services, mais ceux-ci (Agriculture, Equipement, Justice, ...) sont d'une qualité variable et fournissent une mauvaise couverture du territoire national. Deux exceptions notables peuvent être relevées : celle de l'entrée "régions" du portail Minefi, qui propose une offre sur l'ensemble des régions et l'ensemble des domaines, co-animée depuis

Paris et depuis les services en régions; celle des sites de l'Education nationale, d'une qualité générale élevée, et qui couvrent l'ensemble des académies.

On est encore loin d'un véritable accès géographique aux ressources de l'administration : ni l'annuaire national, ni les ministères, ni les sites thématiques, ni les préfetures ne fournissent un paysage convaincant, et les trous dans la carte ne sont généralement pas expliqués.

Les pages ci-dessous montrent les entrées nationales vers les sites déconcentrés de certains ministères :

- L'Education nationale donne une liste des 30 académies, renvoyant vers les 26 sites d'académie ouverts aujourd'hui.

ministère  
É  
Education  
nationale

Recherche libre Vos

maj : mai 2001

**Les académies :**  
adresses des rectorats et vice-rectorats, noms des rectrices et recteurs.  
Depuis le décret n° 96-1141 du 26 décembre 1996, il y a en France trente académies (B.O. n° 3, du 16 janvier 1997)  
[La carte de France des académies](#)

**Aix-Marseille**  
Recteur : [Jean-Marc MONTEIL](#)  
Place Lucien Paye  
13621 AIX-EN-PROVENCE CEDEX  
tel : 04 42 91 70 00  
fax : 04 42 26 68 03

**Amiens**  
Recteur : Alain MORVAN  
20 bld Alsace-Lorraine - BP 2609  
80026 AMIENS CEDEX 1  
tel : 03 22 82 38 23  
fax : 03 22 92 82 12

**Besançon**  
Rectrice : Aleth MANIN  
10 rue de la Convention  
25030 BESANCON CEDEX

SYSTEME EDUCATIF

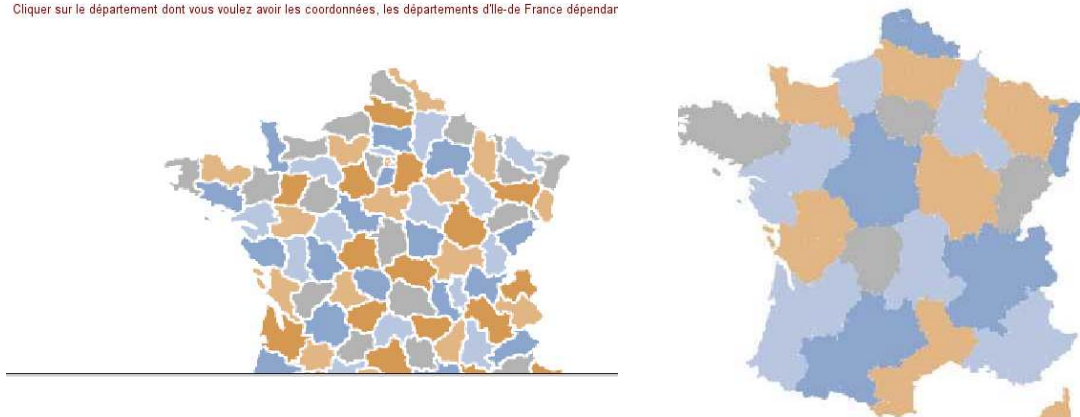
Les académies

- ◆ Aix-Marseille
- ◆ Amiens
- ◆ Besançon
- ◆ Bordeaux
- ◆ Caen
- ◆ Clermont-Ferrand
- ◆ Corse
- ◆ Créteil
- ◆ Dijon
- ◆ Grenoble
- ◆ Guadeloupe
- ◆ Guyane
- ◆ Lille
- ◆ Limoges
- ◆ Lyon
- ◆ Martinique
- ◆ Montpellier
- ◆ Nancy-Metz
- ◆ Nantes

Le ministère de l'Agriculture donne un accès national par deux cartes muettes, de régions et de départements. La carte oriente vers les adresses physiques des services, et vers la dizaine de sites de services déconcentrés existant à la date de l'étude.

Cliquer sur la région dont vous voulez avoir les coordonnées

Cliquer sur le département dont vous voulez avoir les coordonnées, les départements d'Ile-de France dépendent



Le ministère de l'emploi et de la solidarité, sur son site "travail", propose des liens vers les sites des régions, soit sept régions. L'absence des autres régions n'est pas expliquée, comme elle ne l'est d'ailleurs pas sur l'ensemble des sites ministériels dont le déploiement territorial n'est encore que partiel.



**Autres sites Internet**

- [les sites des régions](#)
- [les sites de la santé en France](#)
- [les sites internationaux de la santé](#)
- [les sites concernant le sida](#)

**LES SITES DES REGIONS**

- [Alsace](#)
- [Centre](#)
- [Champagne-Ardenne](#)
- [Ile-de-France](#)
- [Midi-Pyrénées](#)
- [Nord-Pas de Calais](#)
- [Rhône-Alpes](#)

**LES SITES DE LA SANTÉ EN FRANCE**

## Les préfetures

L'analyse a été réalisée sur 28 sites web de Préfetures.

### Sites étudiés :

Préfecture - Pas de Calais	3
Préfecture - Charente-Maritime	2
Préfecture - Creuse	4
Préfecture - Haute-Vienne	4
Préfecture - Manche	2
Préfecture - Meuse	3
Préfecture - Sarthe	3
Préfecture - Vienne	1
Préfecture - Aquitaine	1
Préfecture - Auvergne	4
Préfecture - Eure et Loir	3
Préfecture - Seine Maritime	2
Préfecture - Vendée	2
Préfecture - Alpes Maritimes	2
Préfecture - Deux-Sèvres	1
Préfecture - Hauts-de-Seine	2
Préfecture - Yvelines	2

(suite du tableau de la page précédente)

Préfecture – Bas-Rhin	2
Préfecture – Cantal	2
Préfecture – Gard	1
Préfecture - Gers	3
Préfecture – Haut-Rhin	3
Préfecture – Maine et Loire	2
Préfecture – Loiret	2
Préfecture – Nord	3
Préfecture – Rhône	3
Préfecture – Val de Marne	2
Préfecture – Ile de France	2

**Note moyenne : 2.4  
(rappel 2000 : 2,13)**

<b>Préfectures</b>	2001	2000
Organisation par types de besoins	78,60%	67,60%
Interlocuteurs et adresses utiles	82,10%	78,40%
Guide des démarches	85,70%	48,60%
Lien vers service-public.fr	82,10%	
Qualité visuelle 3+4*	50,00%	40,50%
Qualité ergonomique 3+4*	42,80%	37,80%
Facilité d'utilisation 3+4*	57,10%	48,60%
Rapidité d'utilisation 3+4*	46,50%	40,50%
<b>ACCES</b>		
Moteur de recherche	53,60%	37,80%
Plan du site	53,60%	29,70%
Accès par thèmes ou sujets usager	35,70%	54,10%
<b>CONTENUS</b>		
Exhaustivité qualité cohérence 3+4*	60,80%	43,20%
Clarté du langage 3+4*	71,40%	59,50%
Fraîcheur de l'information 3+4*	50,00%	48,60%
Traduction	0,00%	2,70%
Actualité	82,10%	70,30%
FAQ	10,70%	8,10%
Fidélisation, push	7,10%	0,00%
<b>SERVICES</b>		
Messagerie	89,30%	89,20%
Formulaires	96,40%	83,80%
Demandes de docs	7,10%	5,40%
Suivi de dossier	3,60%	0,00%
Prise de rvs	3,60%	0,00%
Forum, enquête publique	17,90%	0,00%
Annuaire	46,40%	54,10%

(suite du tableau de la page précédente)

<b>CARACTERISTIQUES TECH.</b>		
Rapidité d'accès 3+4*	78,60%	86,50%
Frames	78,60%	78,40%
Flash/shockwave	10,70%	0,00%
Sons	3,60%	2,70%
Vidéo	3,60%	2,70%
800x600	89,30%	78,40%
Pages dynamiques	25,00%	0,00%
Bases de données	10,70%	5,40%
<b>APPRECIATION GLOBALE</b>		
*	14,30%	21,60%
**	46,40%	51,40%
***	28,60%	18,90%
****	10,70%	8,10%

Une vraie surprise de l'analyse tient à la forte disparité entre sites : des administrations aux fonctions rigoureusement identiques sur tout le territoire, et dont la qualité est structurante pour l'utilisateur, produisent chacune à sa manière des sites totalement hétérogènes, dont tous ne sont pas encore ouverts mais seulement les deux tiers. Aucune démarche d'ensemble n'est donc aboutie. Première conséquence : les sites préfectoraux qui n'évoluent pas ne restent pas dans une situation figée, leur qualité recule d'une année sur l'autre.

En effet seule une dynamique tendant à se rapprocher de l'utilisateur permet non seulement d'évoluer vers une offre de réels services et une structuration de l'information dans laquelle celui-ci « se retrouve » mais aussi de maintenir fraîcheur et pertinence de cette information de base et de proximité. Cette dynamique suppose que le projet web préfectoral ait été conçu pour évoluer sans cesse vers le (télé)service à ses différents publics.

Les sites trop ou seulement institutionnels, d'une qualité acceptable à l'heure de leur création, révèlent les carences de leur ambition, de leur ouverture et de leur proximité, avec pour première conséquence visible une rapide obsolescence d'une information figée. Les contraintes du projet web, notamment en terme d'animation et d'organisation humaine, n'ont visiblement pas été assimilées et donc programmées.

Les sites qui ont une ambition de portail local offrent, d'une manière générale, les meilleurs résultats de cette analyse. Cette ambition implique, a minima, un effort de qualité des annuaires et de l'orientation vers les différents services déconcentrés et administrations de l'Etat, la pertinence de la conception des meilleurs leur permettant d'assumer le rôle de ressource régionale, administrative et citoyenne : ainsi des préfectures de l'Auvergne, de la Haute-Vienne et de la Creuse.

Enfin les sites qui abandonnent l'organisation guichetière en privilégiant une approche thématique ciblant leurs différentes catégories d'utilisateurs offrent les exemples de ce qu'est un outil d'information, d'orientation, de ressources publiques et de dialogue citoyen.

## **Dix recommandations pour les Préfectures**

Après avoir examiné les sites publics des préfectures, il apparaît nécessaire de réfléchir à la mise en place de sites axés sur l'orientation des usagers et conçus comme une articulation vers les services publics locaux. Les dix recommandations ci-dessous pourraient, pour la plupart, s'appliquer à d'autres sites ; mais le progrès des sites préfectoraux peut s'avérer structurant pour l'utilisateur, et de bons exemples existent déjà ici et là sur ces différents aspects.

### **1) Organisation générale**

Renforcer l'orientation usager, et en faire l'objectif principal du site : cette dimension doit se sentir dès la page d'accueil qui ne sert pas à être la vitrine de la préfecture mais à proposer des réponses aux principales questions de l'utilisateur face à l'administration.

ex : [www.creuse.pref.gouv.fr](http://www.creuse.pref.gouv.fr)

### **2) Ciblage du public**

Dès l'accueil le public doit être ciblé, il pourra savoir ainsi que l'on s'adresse à lui et chacun pourra recevoir l'information qui lui est destinée : on ne peut pas toucher tout le monde avec les mêmes informations et services.

ex: [www.auvergne.pref.gouv.fr](http://www.auvergne.pref.gouv.fr)

### **3) Ergonomie**

Eviter les arborescences trop lourdes, privilégier la clarté, la sobriété, la performance (pas plus de trois clics pour arriver à une information importante).

ex : [www.nord.pref.gouv.fr](http://www.nord.pref.gouv.fr)

### **4) Conception des accès**

Proposer plusieurs modes d'accès à l'information, l'accès par services n'est utile qu'à ceux qui savent quel est le service compétent. L'accès par thèmes et l'accès par moteur de recherche sont plus proches des attentes de l'utilisateur en attente d'orientation. Le moteur doit hiérarchiser les réponses.

Ne pas oublier les facilitateurs (plan, guide,...)

ex : [www.rhone.pref.gouv.fr](http://www.rhone.pref.gouv.fr)

### **5) Ancrage local**

Constituer un véritable portail de l'administration dans le département en donnant les meilleures indications et le meilleur aiguillage (physique, téléphonique et Internet) non seulement vers les services de l'administration mais aussi sur les collectivités et les services sociaux et associatifs.

ex : [www.auvergne.pref.gouv.fr](http://www.auvergne.pref.gouv.fr)

### **6) Conception des contenus**

Eviter les sites surabondants et les informations vitrines qui battissent des sites "plaquettes".

Accompagner l'utilisateur sans rupture jusqu'à la satisfaction de sa demande initiale.

Ne pas réinventer des contenus qui font déjà l'objet d'un traitement au niveau national : formulaires (lien [service-public.fr](http://service-public.fr))

ex : [www.pas-de-calais.pref.gouv.fr](http://www.pas-de-calais.pref.gouv.fr)



### **7) Actualité**

Concevoir une rubrique actualité réactive et à jour, en lien avec les préoccupations de l'utilisateur et non d'événements purement administratifs.

[www.sarthe.pref.gouv.fr](http://www.sarthe.pref.gouv.fr)

### **8) Services à l'utilisateur**

Développer les services transactionnels qui apportent un réel et nouveau plus à l'utilisateur

- Suivi de dossier en ligne
- Prise de rendez-vous
- demande de documents
- ....

Permettre au public de laisser volontairement son adresse e-mail pour être recontacté

Proposer des contacts e-mail personnalisés par sujets traités.

[www.gers.pref.gouv.fr](http://www.gers.pref.gouv.fr)

[www.haute-vienne.pref.gouv.fr](http://www.haute-vienne.pref.gouv.fr)

### **9) Technique**

Privilégier la rapidité et la simplicité d'utilisation.

ex : [www.creuse.pref.gouv.fr](http://www.creuse.pref.gouv.fr)

### **10) Gestion du site**

Eviter les sites impossibles à mettre à jour et bien qualifier les moyens humains nécessaires à ne pas construire des sites en situation rapide d'abandon.

## Le Nord-Pas de Calais

L'analyse a été réalisée à partir des 18 sites web publics identifiés sur l'ensemble de la région.

### Sites étudiés :

SITES	APPRECIATION GLOBALE
Préfecture du Nord	3 *
Préfecture - Pas de Calais	3 *
Services du Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie - Nord Pas de Calais	2 *
Direction régionale de l'industrie, de la recherche et de l'environnement - Nord-Pas-de-Calais	3 *
Direction régionale de l'environnement - Nord Pas de Calais	1 *
Direction Régionale de la Jeunesse et des Sports - Nord Pas de Calais	3 *
Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales – Nord Pas de Calais	3 *
Académie de Lille - Rectorat	3 *
Inspection académique - Nord	3 *
Inspection académique Pas de Calais	3 *
Institut Universitaire de Formation des Maîtres - Nord Pas de Calais	3 *
Centre régional de documentation pédagogique - Nord Pas de Calais - Académie de Lille	4 *
Centre régional des oeuvres universitaires et scolaires - Académie de Lille	4 *
Centre régional d'éducation populaire et de sports - Wattignies	3 *
Direction départementale de la jeunesse et des sports - Pas de Calais	3 *
Agence Régionale de l'Hospitalisation - Nord Pas de Calais	2 *
Agence de l'Eau - Artois-Picardie	4 *
Conseil départemental de l'accès au droit - Nord	3 *

### **Une tendance émergente à la mutualisation**

Deux thèmes illustrent bien cette tendance nordiste : « les jeunes et le sport en Nord Pas de Calais », et « le Droit et les citoyens du Nord Pas de Calais ». Selon des modalités différentes, ces deux thèmes ont été abordés par des structures dont l'objectif était déjà de mutualiser l'information pour la rendre plus compréhensible aux yeux des usagers et citoyens. Sur le web, ces organismes partent donc avec une longueur d'avance en termes de positionnement – ce qui ne signifie pas que le web sera utile et efficace à la consultation, mais qu'il part sur des bases orientées « usagers ». Cette approche est embryonnaire, pas forcément reproductible dans tous les secteurs, mais représente une tendance intéressante.

- **Conseil Départemental de l'accès au Droit**

La structure porteuse étant déjà le fruit d'un regroupement ("TGI/Tribunal administratif/Département/Ordre des avocats/Huissiers/etc") visant à faciliter l'accès et l'information liée au droit, cette mutualisation se retrouve ici, et ce souci d'efficacité se retrouve dans le web. Le web ne propose aucun service à valeur ajoutée mais donne la certitude d'une information complète et de qualité.

- **Jeunesse et Sport en Nord Pas de Calais**

Site mutualisé entre le Centre régional d'éducation populaire et du sport de Wattignies, la Direction Régionale de la Jeunesse et des Sports, et la Direction Départementale de la Jeunesse et des Sports - Pas de Calais. Information très complète.

### **Une communauté éducative organisée et dynamique**

Une communauté éducative très productive, avec des sites portails riches, et un maillage important entre les sites : Académie de Lille, Inspection académique du Pas de Calais, Inspection Académique du Nord, IUFM, CRDP. Des liens très nombreux avec les sites des écoles, lycées, collèges, souvent hébergés par l'Académie de Lille.

### **Une homogénéité en matière de qualité et de styles graphiques**

Sans être pour autant sur le même champ d'intervention, plusieurs acteurs présentent des similitudes de styles : Il s'agit en particulier de la DRDJS/DDJS et du CREPS, du Conseil Départemental de l'Accès au Droit du Nord, de la Préfecture du Nord et préfecture du Pas de Calais, du CRDP, de l'Agence de l'Eau Artois Picardie. Les choix graphiques sont bien entendus distincts mais une unité de style et de qualité s'exprime –probablement influencée par l'offre locale des agences webs (Insite, As-tu-vu, Telmedia...). Le web de l'Agence de l'Eau Artois-Picardie semble développé en interne.

### **Le « best of » local**

En matière d'ergonomie et « d'utilisabilité » : les webs des Préfectures du Nord et du Pas de Calais possèdent une architecture assez proche, bien inscrits dans les pratiques internet, avec une approche de type « Explorer ».

Le meilleur compromis entre qualités ergonomiques et contenu : l'Agence de l'Eau Artois-Picardie.

Les webs les plus vivants, avec la plus forte densité de liens : les webs de la communauté éducative.

### **Positionnement des sites préfectoraux dans le paysage régional**

« Moteur régional » des sites publics, le web préfectoral a une responsabilité particulière. On attend de lui qu'il joue un rôle d'animateur régional de premier plan dans le domaine des sites publics. Cette place peut notamment être évaluée par le nombre et la qualité des liens entrants et sortants vers l'extérieur des sites préfectoraux.

*Liens entrants* : L'analyse des liens pointant en direction des sites préfectoraux a été effectuée sur le moteur de recherche altavista.fr avec la fonction « link : » qui permet d'identifier les liens dirigés vers un site web (avec ou sans son consentement, et que le webmaster du site le sache ou pas) ; elle a été complétée par une vérification manuelle.

*Liens sortants* : Les liens pointant depuis les sites préfectoraux vers l'extérieur on été analysé à l'aide de Xenu, logiciel d'analyse de liens sortants ([www.xenu.com](http://www.xenu.com))

*Bien que relativement fiables, les résultats de ces analyses peuvent omettre des liens mal référencés par les moteurs de recherche.*

### **Liens entrants et sortants du web de la Préfecture du Nord (ou du Nord Pas de Calais)**

Liens entrants : des liens pointant à partir de près de 50 webs

- Des webs publics : Service-public.fr, Adminet, Ministère de l'Agriculture, Ministère de l'intérieur, Ministère des Finances, DRIRE NPDC, DRDJS NPDC, internet.gouv.fr, Drass NPDC, info-europe.fr, Insee, Forum des Sciences, Anpe, C2RP, Union HLM, Urssaf de Lille...
- Collectivités et agences : Conseil régional du Nord Pas de Calais, La Maison du Nord Pas de Calais, Région Numérique (mission du Conseil régional), ARD du Nord PDC, Ville de Graveline, la Ville de Lambersart, Ville de Fachesthumesnil, Lille Centre Ville, Mairie de Villeneuve d'Ascq, Mairie de Montreuil sur Mer
- Communauté éducative, université, recherche : ESJ Lille, Université d'Artois, site des formateurs du 1<sup>er</sup> degré de Roubaix-Tourcoing
- Des sites et portails privés : Web de MSN, guide de Voila.fr, ass. pour la coop. Transfontalière Lacetap, site pour investisseurs étrangers Tonic Network, L'Encyclopédie de l'Agora (Québec), Alcoolinfo, agence Web Insite, rubriques géographiques de Yahoo, Emploi Innovations (Lyon), Sonacotra, Dataway.fr, courrier-senior.fr, Nordnet
- Associations locales : braderie de lille, Webtrotteurs de Roubaix
- Médias : Plusieurs liens depuis le décrochage local de M6.fr, La Voix du Nord
- Des pages personnelles : sur Worldonline, le Web perso de Tapio Poteau, etc.

( A noter : 2 résultats seulement depuis l'Url « www.nord-pas-de-calais.pref.gouv.fr » : Académie de Lille, et Union HLM)

Liens sortants : des liens vers 33 webs tiers

### **Liens entrants et sortants du web de la Préfecture du Pas de Calais**

Liens entrants : depuis une dizaine de sites

- Sites publics : Service-public.fr, Ministère de l'intérieur, La documentation française
- Privé, moteurs : Web de MSN, rubriques géographiques de Yahoo, agence web Insite,
- Collectivités : Ville de Sainte Catherine, Ville d'Arras,
- Médias : La Voix du Nord

Liens sortants : le web Préfecture du Pas de Calais comporte des liens renvoyant vers environ 35 webs tiers

### ***Un gisement de nouveaux liens***

Le web de la Préfecture du Pas de Calais fournit davantage de liens que les acteurs tiers n'en ont créé vers lui (contrairement au web du Nord). Il est vraisemblable qu'une marge de progression existe, par le biais d'une recherche d'échange plus systématique de liens.

Ces résultats doivent également être comparés au référentiel que constitue la liste des acteurs publics, collectivités et assimilés que l'on peut trouver sur différents sites locaux\*. Ceux-ci montrent qu'un déficit de lien demeure depuis les sites des Départements, des communautés urbaines, des structures intercommunales, de nombreuses collectivités et agences de collectivités, parcs naturels régionaux (3), près d'une cinquantaine de communes, de nombreux agents économiques, services sociaux...

\*Par exemple l'annuaire des webs « collectivités et territoires » du Conseil régional :

<http://www.cr-npdc.fr/liens/activite.asp?id=2>

## La place des services déconcentrés et agences de l'Etat

En dehors de la qualité générale -ergonomique en particulier- des webs préfectoraux, plusieurs des services sont dans la fourchette basse des webs publics du Nord Pas de Calais : DRE (\*), ARH (\*\*), Services du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie du Nord Pas de Calais (\*\*); seuls les services « Jeunesse et sport » ou les services académiques rejoignent les 3 et 4 étoiles.

Les points noirs sont particulièrement l'absence de ciblage efficace, leur faible niveau d'interactivité avec leur environnement -la DRE ne fait pointer aucun lien vers l'extérieur, le Ministère de l'économie en NPDC seulement une dizaine. Ils relèvent plus généralement de la première génération de sites webs.

Le "vaisseau amiral" Préfecture doit probablement soutenir une montée en charge des services pour commencer à véritablement exercer un rôle d'animation.

## Poitou-Charentes

L'analyse a été réalisée à partir des 20 sites web publics identifiés sur la région.

Sites étudiés :

Site	Appréciation Globale
Académie de Poitiers - Rectorat	3
Inspection académique de Charente-Maritime	3
Inspection académique des Deux Sèvres	3
Inspection académique de la Vienne	2
Inspection académique de Charente	2
Institut universitaire de formation des maîtres - Poitou-Charentes	2
Centre régional de documentation pédagogique - Poitou-Charentes	3
CROUS Poitou-Charentes	2
Préfecture de Charente-Maritime	2
Préfecture de la Vienne	1
Préfecture des Deux-Sèvres	1
Services du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie - Poitou-Charentes	3
Direction régionale de l'industrie, de la recherche et de l'environnement - Poitou-Charentes	3
Direction régionale des affaires culturelles - Poitou-Charentes	3
Direction départementale de la jeunesse et des sports - Deux-Sèvres	2
Direction régionale de l'environnement - Poitou-Charentes	2
Direction départementale des affaires sanitaires et sociales des Deux-Sèvres	1
Agence régionale d'hospitalisation de Poitou-Charentes	2
Cour d'Appel de Poitiers	2
Tribunal de grande instance d'Angoulême	1

Résumé : la région est encore dans une phase de découverte du réseau et des modalités d'utilisation possibles du web. Les sites publics des administrations déconcentrées sont plus destinés à assurer une présence institutionnelle qu'à apporter un service réel à des utilisateurs. La communauté éducative est de loin la plus vivante et la plus riche en termes de services et d'information : elle constitue probablement le premier réseau collaboratif de Poitou Charente. Quelques ministères, notamment ceux de la culture et des Finances assurent également un service régional de bonne qualité même si celui-ci peut apparaître encore très dépendant de Paris.

Les Préfectures ne sont pas encore en mesure de jouer un rôle de dynamisation de leurs services, ce qui explique peut-être le caractère souvent « amateur » des sites publics de l'administration

### **Une communauté éducative aux « avants postes »**

La majorité des sites locaux de l'éducation nationale, offre une densité d'information et un maillage de liens élevés : Académie de Poitiers, Inspection académique de Charente-Maritime, Inspection académique des Deux Sèvres, IUFM, CRDP

- Leur logique de développement se traduit fréquemment par la création de nouveaux sites spécifiques et intégrés aux portails locaux : site départemental de l'enseignement des langues étrangères (Inspection académique des Deux-Sèvres), site sur les contrats de réussite (Inspection académique de Charente Maritime), site pédagogique sur le Bande Dessinée et site consacré aux travaux personnels encadrés (CRDP).
- L'information à caractère pédagogique est particulièrement soignée sur le site académique qui fait office de portail régional. Elle est également très présente sur les sites de l'inspection académique de la Vienne, du CRDP et de l'IUFM. De nombreux liens sont proposés vers des ressources pédagogiques existantes ainsi que vers tous les établissements scolaires connectés et dotés d'un site.
- Les mises à jour de l'information sont parmi les plus efficaces en revanche le niveau de l'information éditoriale reste faible. Il ne semble pas y avoir de ressources consacrées spécifiquement à la rédaction de contenus sous forme d'articles, ni à un traitement de l'actualité « grand public ». En revanche les niveaux de mises à jour de l'information sont plutôt élevés : les derniers communiqués de presse sur le site portail de l'académie remontaient à deux semaines et les dernières nouveautés à une semaine.
- Une certaine hiérarchie existe dans l'organisation des contenus, entre le site académique et les sites des inspections académiques: aucun formulaire en ligne n'existe sur le portail académique, en revanche, ce sont les sites des inspections, plus proches des utilisateurs qui le proposent, même logique de proximité dans l'organisation des messageries, les services de messagerie sont présents sur les sites des inspections, tandis que le site portail ne propose qu'un accès au webmestre, du moins dans la partie ouverte au public. Dans d'autres cas, l'information est redondante : les annuaires des sites des établissements scolaires sont présentés aussi bien sur le portail que sur les sites des inspections.

L'ensemble constitue un des premiers réseaux communautaires régionaux enrichi par des intranets des annuaires d'adresses électroniques réunissant les acteurs de tous les établissements scolaires, et des institutions éducatives d'appui.

Nota : les sites éducatifs ont été parmi les premiers sites publics de l'administration en Poitou-Charentes. Leur apparition coïncide a été renforcée par le déploiement de plans ambitieux d'équipement des établissements scolaires par les collectivités territoriales : le conseil général de la Vienne (collèges et écoles primaires) a été le premier en France à annoncer un plan d'équipement sur trois ans de 5000 micros, suivi ensuite par celui de Charente Maritime (collèges) et des Deux-Sèvres.

Ces actions d'équipement, menées en partenariat avec l'Académie, ont permis de créer une dynamique et qui progressivement a permis aux différents protagonistes d'acquérir une véritable culture internet.

Pour rendre efficaces les programmes d'équipement, l'académie a dû mettre en place toute une logistique d'accompagnement : pour la formation des enseignants, en matière d'appui pédagogique, puis pour relayer l'apparition progressive de sites d'établissement.

Cet environnement de travail explique pour l'essentiel la richesse des sites pédagogiques de Poitou-Charentes :

- ils bénéficient de trois à quatre années d'expérience de l'Internet,
- ils s'adressent à des publics utilisateurs, en l'occurrence, les enseignants, les élèves et, dans une moindre mesure, les parents d'élèves
- ils répondent à une nécessité : gagner du temps, fédérer des connaissances et des pratiques, favoriser le travail collaboratif. En conséquence ils ont donc progressivement déployé des services permettant l'épanouissement de telles pratiques, en particulier les services de messagerie les annuaires de sites et d'acteurs.

### **« An 01 » pour la majorité des sites publics**

A l'exception de la communauté éducative, une grande majorité de sites publics locaux se situent encore dans une phase qu'on pourrait qualifier de « première génération » :

- il assurent plus une présence de l'institution qu'un réel service à destination d'une cible d'utilisateurs. C'est pourquoi ils offrent une présentation plutôt statique, un faible niveau de services puisqu'ils ne s'adressent pas pour le moment à un public précis. Les ressources du net sont faiblement exploitées, notamment l'utilisation des hyperliens ou du temps réel pour le traitement de l'actualité.

On peut distinguer des sites réalisés en interne avec les moyens du bord. Ils ne s'appuient sur aucune aide extérieure en matière de présentation et de styles graphiques. Leur contenu est généralement limité. Dans cette catégorie on trouve la Direction départementale des affaires sanitaires et sociales des Deux-Sèvres, l'agence régionale d'hospitalisation, DIREN.

Des sites plus soignés graphiquement notamment au niveau des pages d'accueil mais qui restent cantonnés à une fonction de vitrine. Leur contenu s'organise autour de la présentation de l'institution, les liens sortants sont limités (annuaires de ressources, bonnes adresses...), les mises à jour sont irrégulières. On retrouve dans cette catégorie les sites des trois préfetures (Vienne, Deux-Sèvres et Charente Maritime), celui de la Cour d'Appel de Poitiers.

## ***Le best of local***

**Le meilleur rapport service-information** : l'inspection académique de Charente-Maritime qui s'adresse à trois cibles différentes : les enseignants (un sous-site pédagogique présente les modalités de fonctionnement des contrats de réussite), les élèves (annuaire des sites scolaires), et les parents (services d'aides et de soutien scolaire, Handiscol, service scolaire à destination des handicapés).

**Le meilleur site d'information** : la Drac qui offre un véritable panorama du patrimoine et des activités culturelles sur la région (lieux de spectacles, scènes subventionnées, compagnies, musées, bibliothèques, espaces culture multimédia, écoles de musique, associations de lutte contre l'illétrisme)

**Le site le plus vivant** : Académie de Poitiers avec une logique de portail, un bon niveau de traitement de l'actualité, des services qui évoluent assez régulièrement, de nombreux liens vers l'extérieur ou pour unifier l'ensemble de la communauté éducative.

## ***Positionnement des sites préfectoraux dans le paysage régional***

Les sites préfectoraux assurent une présence plus qu'un véritable service.

Sur le plan graphique les pages d'accueil sont plutôt avenantes et bien structurées, sur le plan du traitement des contenus, le résultat est inégal : si le traitement est correct, l'exhaustivité et la densité ne semblent pas encore être au rendez-vous. Parfois même la présentation institutionnelle des services fait défaut.

L'absence de traitement d'actualité est sans doute un des indicateurs pertinents pour mesurer le stade d'avancement d'un site préfectoral (arrêtés, événements liés à la sécurité civile etc..) or dans ce domaine, en dehors de la Préfecture de la Vienne qui assure un suivi régulier mais limité les deux autres n'assurent pas de véritable traitement de l'actualité.

Les Préfectures ne sont donc pas encore en mesure de jouer un rôle de dynamisation des services de l'Etat au niveau de la région.

## ***La place des services déconcentrés et agences de l'Etat***

Les sites des services déconcentrés de l'Etat restent dans leur grande majorité embryonnaires et souvent en apparence du moins, le produit d'un certain « amateurisme ».

Seuls deux ou trois sites de directions déconcentrées de l'Etat, offrent aujourd'hui un bon niveau de services et d'informations.

Le Ministère de l'économie et des finances en Poitou-Charentes

Le site est avant tout un service d'information textuelle qui propose des contenus spécifiques à la région.

Le site semble toutefois rester un appendice du site central du ministère : il s'appuie sur une bonne exploitation des données nationales permettant de constituer une rubrique « données locales » incluant notamment les comptes des communes, la région en chiffres, la population, le PIB, les chiffres du commerce extérieur et des données fiscales.... Il propose des informations pratiques relatives à l'ensemble des services locaux du Ministère ou sur des dossiers nationaux réutilisables localement. La charte graphique colle à celle du ministère ce



qui permet de réaliser des pages homogènes sans qu'il soit possible de distinguer leur origine (national, local)

Il apporte aussi valeur ajoutée locale sous la forme de contenus spécifiques : des fiches pour répondre aux interrogations des élus de Poitou-Charentes, un traitement certes modeste mais réel de l'actualité locale (prompteur), des formulaires administratifs spécifiques, un annuaire de messagerie relatif aux services locaux du ministère

Il constitue une bonne base de départ susceptible de se bonifier par un apport croissant de ressources locales.

### **La direction régionale des affaires culturelles de Poitou-Charentes**

Un des sites déconcentrés les plus accomplis en matière de traitement régional de l'information

Il propose en effet une palette complète de la vie culturelle en Poitou-Charentes :

- un inventaire du patrimoine,
- un panorama complet des ressources culturelles sur la région en termes d'équipements, d'associations et de personnes : lieux de spectacles, scènes subventionnées, compagnies, musées, bibliothèques, espaces culture multimédias, écoles de musique, associations de lutte contre l'illettrisme...
- Un traitement de l'actualité culturelle exhaustif : la page d'ouverture présente toutes les nouveautés du site (agenda de manifestations, mises à jour des fonds culturels régionaux etc...) complétée par une rubrique exhaustive des manifestations organisées sur la région (tableau)
- Mise en valeur chaque fois que c'est possible, des collectivités territoriales.
- Excellent niveau des liens régionaux sur le site

Le site de la Drac offre également aux utilisateurs quelques services efficaces à travers une rubrique guichet unique qui donne notamment accès à quelques formulaires spécifiques ou à des annuaires d'équipement.

Il conserve de l'administration centrale la charte graphique qui est rigoureusement identique à celle du site central

Une bonne référence en matière d'exhaustivité et de lisibilité

### **Analyse des liens entrants et sortants**

*Liens entrants : L'analyse des liens pointant en direction des sites préfectoraux a été effectuée sur le moteur de recherche altavista.fr avec la fonction « link : » qui permet d'identifier les liens dirigés vers un site web (avec ou sans son consentement, et que le webmaster du site le sache ou pas) ; elle a été complétée par une vérification manuelle.*

*Liens sortants : Les liens pointant depuis les sites préfectoraux vers l'extérieur ont été analysés à l'aide de Xenu, logiciel d'analyse de liens sortants ([www.xenu.com](http://www.xenu.com))  
Bien que relativement fiables, les résultats de ces analyses peuvent omettre des liens mal référencés par les moteurs de recherche.*

## **Préfecture de la Vienne :**

Liens sortants : Europa.eu.int, perso.wanadoo.fr/drdf/Accueil.htm, ue.eu.int, Adminfrance, Adminet, Apce, Assemblée nationale, Bottin, Cerfa, CG Vienne, Coe.fr, Conseil constitutionnel, CR Poitou Charente, Ministère de la Culture, ducsai.org, Ministère de l'Education, Elysée, Entreprises.fr, Min. Environnement, europarl.eu.int, Min. Finances, Min. Fonction publique, iaat.org, ilo.org, intercommunalites.com, interpc.fr/sapeurs-pompiers-86, Journal officiel, Min. Justice, Legifrance, Mairie Poitiers, nato.int, OCDE, Premier Ministre, Sénat, Service public, telecom.gouv.fr, un.org,

Liens entrants : Université de Poitiers, inforegio, site non-officiel de Charroux, iaat.org, net-link.net, Prefecture du Cher, Pref Charente Maritime, Min. Intérieur, Parti Radical, sites-fr.com, Netscape.net, boussole-fr.com, Loire Valley Online, Anvar, vienneinfo.org, Yahoo, planum.net, Académie de Poitiers, Mairie de Poitiers, Insee, rpfrance.org, Conseil régional, Chambre d'agr de la vienne, kitetoea.com, msa86.fr, alphaquark.com, associanet.com, net86.com, formatel.com, sites perso, Site officiel des jeunes radicaux, Ursaff Lille, emploi-innovations.com, dans-ma-ville.com, M6, BNP de Poitiers, MSN, IUFM, info-europe.fr, mayaconcept.com, poitou charente emploi jeunes, Union HLM, intercommunalites.com, agri-France.com, Université de Poitiers, voslois.com, esiee.fr, uni-muenster.de, liu.fr, cnous, citaenet.com, Min. Culture, CCI de Poitiers, Centre de Poitiers, mediajunior.com, Voilà, Cour des Comptes, trouveur.com, edres74.cur-archamps.fr, iris.asso.fr, interpc.fr, Académie de Rennes, CG 86, Service public, jura.uni-sb.de

## **Préfecture de Charentes Maritimes**

Liens sortants : Min. Agriculture, Europa.eu.int, nombreux liens vers Adminfrance, service public, Académie de Poitiers, Assemblée nationale, CC Pays Buriaud, CC Plaine Aunis, charente-maritime.org, Chambre de métiers de la Rochelle, Min. Commerce extérieur, conseilsdelajeunesse.org, contraceptions.com, Conseil régional Poitou Charentes, Croix Rouge, Min. Culture, Min. Défense, drogues.gouv.fr, Min. Education, Elysée, Min. Environnement, Min. Equipement, esfin-ides.com, euro.gouv.fr, expatries.org, Min. des finances, Min. de la fonction publique, France Diplomatie, Min. Industrie, infofemmes.com, Insee Poitou Charentes, Min. intérieur, internet.gouv.fr, Min. Jeunesse et sports, JO, Min. Justice, La doc française, formulaires cerfa, Médiateur de la République, Meteo.fr, Minefi, multimania.com/adpc17, Otan, Ocde, pilado.com, Secr Etat PME, Drire Poitou charente, Premier Ministre, Min. Recherche, CCI de Rochefort, Min. Santé, Sécurité routière, Sénat, Service Public, Smic17.fr, Min. Affaires sociales, Min. Tourisme, Min. du Travail, un.gov, Unicef, Pref. De la Vienne, univ-lr.fr, Min. de la Ville,

Liens entrants : Min. Intérieur, multimania.com/adoc17, Saintonge online, univ.lr.fr, Yahoo, smic17.fr, emploi-innovations.com, MSN, Académie de Poitiers, Rotary de la Rochelle, oingo.com, Pref de charente maritime, Mairie de Brives sur Charente, Voila, Service public

## **Préfecture des Deux Sevres**

Liens sortants : Ville de Thouars, ville de Mauze Mignon, Ville de Bressuire, Min. Vie associative, Min. Travail, Min. Affaires sociales, snm.agriculture.gouv.fr, setra.fr, nombreux liens service public, Sénat, Min. Santé, Premier Ministre, poitou-charentes.emploi-jeunes.org, Min. Outre Mer, ONF, DDASS, Mairie de Secondigny, Mairie de Niort, <Legifrance, cerfa, Min. Justice, JO, Min. Jeunesse et sports, Min. Intérieur, iledere.com/coulon, France Diplomatie, Min. Fonction publique, Min finances, exparties.org, europarl.eu.int, euro.gouv.fr, Min. Equipement, Elysée, Min. Education, District Parthenay, Min. Défense, DDJS Deux Sèvres, CR Poitou Charente ; Cour de cassation, Conseil d'Etat, Conseil constitutionnel, cdg79.fr, Cour des comptes, Ass. Nationale, Assedic, anpe, ance, anact, Min. Agriculture, Afpa, adm79.asso.fr, Académie de Poitiers, 35h.travail.gouv.fr,

Liens entrants : Min. intérieur, Loire Valley Online, CCI des deux-sèvres, CCI de Niort, dans-ma-ville.com, emploi-innovations.com, MSN, Académie de Poitiers, OTV, Voilà, Yahoo, Mairie de Bessines, jura.uni-sb.de, service public,

## L'Alsace

### 14 sites web ont été étudiés sur l'Alsace.

SITE	APPRECIATION GLOBALE
Préfecture du Haut Rhin	3 *
Préfecture – Bas Rhin	2 *
Direction régionale de l'industrie, de la recherche et de l'environnement – Alsace	2 *
Direction régionale de l'environnement – Alsace	2 *
Chantier du Pont sur le Rhin entre Eschau et Altenheim – DDE Bas-Rhin	3 *
Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales – Alsace	1 *
Direction Départementale de l'Équipement – Haut Rhin	3 *
Académie de Strasbourg	4 *
Institut Universitaire de Formation des Maîtres – Alsace	3 *
Centre régional de documentation pédagogique - Alsace - Académie de Strasbourg	3 *
Centre régional des oeuvres universitaires et scolaires - Académie de Strasbourg	3 *
Centre régional d'éducation populaire et de sports - Strasbourg	2 *
Direction départementale de la jeunesse et des sports – Haut-Rhin	2 *
Agence Régionale de l'Hospitalisation - Alsace	3 *

### **Une qualité graphique et ergonomique globalement médiocre**

Plusieurs sites font preuve d'une qualité graphique médiocre (aucun 4\* sur ce critère, presque la moitié en 1 ou 2\*) : DDJS, IUFM, CREPS, CROUS, DDASS, pour la plupart n'ayant pas voulu opter pour une prestation externe. Un niveau ergonomique à parfaire, une utilisabilité moyenne (aucun 4\*, la plupart ont 2\* sur ces deux critères).

Dans de très nombreux cas les fonctions de base manquent (moteur, plans, etc). Aucun site ne comporte de traduction, alors que la région est frontalière.

La qualité graphique valorise les bons sites (Académie de Strasbourg) et ceux à faible valeur ajoutée ; en revanche l'absence de qualité visuelle discrédite des sites au contenu pourtant prometteur : IUFM, Crous...

### **Des webs préfectoraux faiblement moteurs**

Malgré un maillage assez performant de leur liens (voir partie 3, liens entrants et sortants), les deux webs préfectoraux pèchent tantôt par leur manque d'ambition (faiblement interactifs, peu de ressources en ligne), tantôt parce que la réalisation est médiocre (des fonctionnalités manquent)

### **Quelques projets de grande qualité**

L'Académie de Strasbourg, le CRDP, la DDE (web événementiel) proposent des webs nettement supérieurs à la moyenne régionale des webs publics examinés. D'autres sites proposent également un contenu de bon niveau.

## Le « best of » local

Le web de l'Académie de Strasbourg est exemplaire en termes de clarté et d'ergonomie. A noter que la personnalisation par type de profil (parents d'élève, professeurs, etc) rappelle l'approche utilisée sur le web education.fr. Il semble qu'il ait été développé en externe.

La DDE du Bas-Rhin présente une approche intéressante du web « événementiel » liée à la construction du Pont sur le Rhin

Partiellement présenté sur le web public de l'Agence Régionale de l'Hospitalisation d'Alsace, l'extranet des établissements de santé affiche l'ambition d'un outil « de travail, de communication, de débat et d'information : offre de soins de la région, planification, allocation de ressources, dossiers liés à l'actualité, passage à l'an 2000 des établissements de santé d'Alsace, lutte contre la douleur, réduction du temps de travail, groupes de travail, etc. »

Les bonnes pratiques observées sur les sites de la région :

- la fonction d'impression sur les pop-up de la Préfecture du Haut-Rhin,
- le formulaire d'inscription en ligne pour visiter le chantier du Pont du Rhin sur le web DDE,
- La base de données Codelico (Comité De Liaison et de Coordination des Services Sociaux du Bas-Rhin) sur le web de la DDASS du Bas-Rhin
- Sur le web de l'IUFM, diverses fonctionnalités de réservation en ligne de salles de réunion, déclaration de pannes matérielles ou logicielles, demande de formation Atos, offres d'emplois en ligne du Crous, etc.

## Positionnement des sites préfectoraux dans le paysage régional

*Liens entrants* : L'analyse des liens pointant en direction des sites préfectoraux a été effectuée sur le moteur de recherche altavista.fr avec la fonction « link : » qui permet d'identifier les liens dirigés vers un site web (avec ou sans son consentement, et que le webmaster du site le sache ou pas) ; elle a été complétée par une vérification manuelle.

*Liens sortants* : Les liens pointant depuis les sites préfectoraux vers l'extérieur ont été analysés à l'aide de Xenu, logiciel d'analyse de liens sortants ([www.xenu.com](http://www.xenu.com))

Bien que relativement fiables, les résultats de ces analyses peuvent omettre des liens mal référencés par les moteurs de recherche.

### Liens entrants et sortants du web de la Préfecture du Bas-Rhin

Liens entrants : des liens pointant à partir d'environ 60 webs

Webs européens :

- info regio.org (Commission européenne), Info Europe

Des webs ministériels et institutionnels nationaux :

- Ministère de l'Intérieur, internet.gouv.fr
- Adminet, Cour des Comptes, Cnous, Anvar, Union HLM

Des webs publics locaux :

- observatoire européen Lacetap (basé à Strasbourg), Centre de Gestion de la Fonction Publique du Bas-Rhin, Strasbourg Europe (Info Point Europe Strasbourg), Direc Alsace, Centre Régional de Ressources et d'Informations sur la Formation Professionnelle, Centre social du Bas-Rhin, Consulat de Stuttgart,
- Communauté éducative, université, recherche : bookmarks universitaires, pôle universitaire de Strasbourg

- Collectivités et agences, consulaires : Conseil régional d'Alsace, Agence de Développement de l'Alsace, Association de Développement du Bas-Rhin, CCI de Strasbourg, commune de Marlenheim, ville de Geispolsheim
- Associations locales : Trans Nord (Collectif pour le rééquilibrage des modes de transports u Nord de Strasbourg, réseau SARA (internet associatif et au service des associations), le-consommateur-alsace.net, associanet.com, Union Régionale des Cheminots de Strasbourg, Association Alsace Nature, Ass. Heimetsproch.org
- Médias : France 3 Alsace, Alsace Info, portail local « bestofstrasbourg.com »
- Des pages personnelles : rubrique sites préférés (2)

Des webs d'autres régions : Préfecture du Cher, Ministère de la Santé de Belgique, URSSAF de Lille

Des sites et portails privés : MSN, Yahoo, Netscape, voila.fr, e-eylaw.com, Sharelook.fr (annuaire), Alphaquark.com (annuaire), kiteroa.com (annuaire), oingo.com, Etude sur les sites Internet alsaciens de la société NetMaurer (netmaurer.com), IMC France (agence), voslois.com, Marianne Village (dans l'actu), boussole-fr.com, emploi-innovation.com (insertion professionnelle), dataway.fr, emploiplus.com, sonacotra.fr, at-web (agence web), planum.net, mayaconcept.com, psy franche comté (portail sur l'actualité de la psychologie, psyfc.com)

Liens sortants : vers 25 webs tiers

Vers des webs ministériels, institutions, services publics :

- Ministère de l'Education, Ministère de l'Environnement, Ministère de l'Equipement, Ministère de l'Agriculture, Ministère des Finances, euro.gouv.fr, Ministère de la Jeunesse et des Sports, Ministère de la Justice, Ministère de la Santé, drogues.gouv.fr, Ministère de la Culture, Ministère de la Défense,
- Sénat, Assemblée Nationale,
- Cerfa, service-public.fr, admifrance, legifrance.gouv.fr, Insee

Vers les autres préfectures locales, les services déconcentrés, les structures locales : Préfecture du Haut-Rhin, Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg (BNUS), Inspection Académique de Strasbourg, Conseil Régional d'Alsace, Direc Alsace, Agence de l'Eau du Rhin-Meuse

### **Liens entrants et sortants du web de la Préfecture du Haut-Rhin**

Liens entrants : des liens pointant à partir de 33 webs

Des webs ministériels et institutionnels nationaux :

- Ministère de l'Intérieur,
- Adminet, Cour des Comptes,

Des webs publics locaux :

- Lacetap Strasbourg (agence d'information sur l'Europe), Agence de l'Eau Rhin Meuse, Consulat de Stuttgart, Crous
- Collectivités, agences, consulaires : CCI de Mulhouse Agence de Développement de l'Alsace, Régie d'électricité de Strasbourg, commune de Sundhoffen, Régie Municipale de Colmar, Ville de Colmar, Mairie de Mulhouse

Des webs d'autres régions : Préfecture du Cher, Urssaf de Lille

Des sites et portails privés : MSN, voila.fr, e-eylaw.com, Interconect (agence), kitetia.com, étude des sites internet alsaciens effectuées par Netmaurer (netmaurer.com), Imc France, le-consommateur-alsace.net, voslois.com, associanet.com, boussole-fr.com, emploi-innovations.com, dataway.fr, alsacweb.com (annuaire régional)

Médias : Journal des Spectacles du Haut-Rhin (jds.fr), Alsace Info (alsace-info.com)

Des pages personnelles : rubriques liens (2)

Liens sortants : vers près de 40 webs tiers

Vers des webs ministériels, institutions, services publics :

- le web du Premier Ministre, Ministère de l'Intérieur, Ministère de la Fonction Publique, Ministère des Finances, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, la Sécurité routière, le Minefi, le Médiateur de la République, euro.gouv.fr, l'Elysée, drogues.gouv.fr
- ANPE
- Service-public.fr, net-entreprises.fr, Legifrance, le JO, le Cerfa, Bison Futé
- Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA), Association Française pour l'Insertion Professionnelle des Jeunes diplômés (AFIJ)

Vers des acteurs locaux :

- Autres préfectures, services déconcentrés, autres services publics : Préfecture du Bas-Rhin, Université de Mulhouse, la DDJS du Haut-Rhin, Académie de Strasbourg
- Collectivités, consulaires : le Conseil Régional d'Alsace, Riedisheim, Mulhouse, Colmar, la CCI de Mulhouse, la CCI de Colmar, infobest.org (réseau des instances d'information et de conseil sur les questions transfrontalières)
- Médias locaux : les Dernières Nouvelles d'Alsace, L'Alsace
- Associations : Terrain d'Entente (Mulhouse), l'ass. Strasbourg Europe, semafore.org (Mission locale du Haut Rhin), regio-panima.org (inaccessible sur le web)

## Remarques générales

- **La Préfecture du Bas-Rhin** qui abrite la capitale régionale (et « européenne »), totalise les **liens entrants de 60 webs**, d'origine équilibrée (en particulier quelques associations locales, de nombreux webs locaux –peu de webs ministériels). Beaucoup de liens entrants faiblement efficaces : issus d'annuaires amateurs, ils concourent peu à l'audience du site des préfectures –mais l'utilisent davantage pour renforcer leur légitimité (boussole-fr.com, dataway.fr, etc). Quelques territoires extérieurs proposent des liens transversaux vers les autres régions (le Cher). La position transfrontalière apparaît peu sur le web (consultat de France à Stuttgart)  
**En retour elle propose des liens vers près de 25 webs extérieurs**, essentiellement ministériels –assez peu donc, notamment vers des webs locaux.
- A l'inverse, **33 liens pointent vers la Préfecture du Haut-Rhin**, qui pointe à son tour **vers une quarantaine de webs** –en particulier plusieurs webs locaux associatifs, missions locales, observatoires, etc.

Un principe de « maillage » visant à maximiser le nombre de liens entrants et sortants (voir à totaliser autant de liens sortants que de liens entrants, soit une soixantaine pour le Bas-Rhin et 40 pour le Haut-Rhin), à développer le nombre de liens locaux, à équilibrer les différentes rubriques, pourrait être judicieux. Egalement, des gisements existent au travers de nombreuses communautés d'acteurs faiblement représentés dans les résultats : conseils généraux, communautés urbaines, des structures intercommunales, ARH, consulaires, Parc naturel régional des Ballons des Vosges, IUFM, services sociaux...

## ***La place des services déconcentrés et agences de l'Etat***

Comme on l'a vu, les webs préfectoraux sont correctement « maillés » mais de qualité moyenne ; ils ne contribuent pas à maintenir un niveau suffisant de qualité.

Les webs de plusieurs des services déconcentrés « forts » aux côtés de la Préfecture ont des webs faiblement notés (DRASS, DRE, DRIRE, DDJS).

Presque la moitié des sites (sur les 14) n'ont qu'une ou deux \* (contre 3 sites seulement en Nord Pas de Calais par exemple). La recherche des solutions exclusivement en interne pour certains -et donc le fait de ne pas recourir à des prestataires spécialisés- explique une partie du résultat.

Le vaisseau « amiral » Préfecture doit probablement soutenir une montée en charge des services pour commencer à véritablement exercer un rôle d'animation.

## **La Réunion**

8 sites web ont été étudiés sur la Réunion

Site	Appréciation Globale
Académie de la Réunion - Rectorat	4 *
Institut universitaire de formation des maîtres - Réunion	3 *
Centre régional de documentation pédagogique - Réunion	2 *
Direction régionale de l'industrie - Réunion	1 *
Direction régionale de l'environnement - Réunion	1 *
Ministère de l'équipement à la Réunion	3 *
Observatoire Réunionnais de l'eau	1 *
Observatoire du développement de la Réunion	1 *

## ***L'absence de leadership des services de l'Etat***

L'absence de grands sites des services de l'Etat illustre le manque de mobilisation des acteurs publics sur ce territoire d'outre-mer.

Si la dynamique de la société de l'information existe, elle est à rechercher ailleurs, les grandes administrations de l'Etat à l'exception notable des sites locaux de l'éducation nationale, font figure d'absent. Les quelques sites, ou plus généralement excroissances de sites, de directions régionales néanmoins présents sont de mauvaise qualité et n'offrent pas de valeur ajoutée locale (avec encore une exception, la DRE-DDE de l'Equipement).

## **Une communauté éducative en pointe, mais bien seule.**

Les sites locaux de l'Education nationale, et particulièrement le site du rectorat, offrent une qualité d'information et de ressources pédagogiques exemplaire ainsi qu'une réelle préoccupation des besoins des usagers (à l'image du dossier d'accueil des nouveaux enseignants qui propose un ensemble de conseils et de liens pratiques).

Ce site très complet s'attache à rendre accessible l'importante masse d'information disponible en segmentant de façon efficace les grands thèmes de besoins de son public enseignants. Les autres ressources disponibles sont bien intégrées grâce à des liens exhaustifs tant au niveau local que national.

## **Sécurité alimentaire et sanitaire**

Evaluation de 8 sites attenants à la Sécurité sanitaire.

### **Inégalité des moyens mis en œuvre et des contenus :**

Une observation très mitigée résulte de l'évaluation de ces sites.

- 3 sites sont performants : AFSSA, INVS et l'Agence Nationale d'accréditation et d'évaluation en santé (3\*).
- 4 sont moyens (2\*).
- L'un est médiocre : Etablissement français du sang (1\*).

Les sites sont complémentaires puisqu'ils abordent des sujets de préoccupations bien distincts, mais leur qualité de services, leur organisation générale, leur accès, leur qualités ergonomiques et esthétiques diffèrent pour chacun. Aucun, de par ces aspects, ne ressemble aux autres, bien que les mauvais points soient souvent les plus récurrents. Ils sont en définitive loin d'être individuellement optimisés.

La présentation sommaire des points caractéristiques de chacun devrait permettre d'observer qu'il n'existe pas d'homogénéité commune apparente à l'ensemble de ces sites.

### **AFSSA 1 (3\*)**

Le site apporte des informations pratiques et scientifiques tant aux professionnels qu'aux particuliers. Le public est clairement identifié (chercheurs et citoyens), ce qui n'est pas un fait majoritaire.

De nombreux bons points pour les liens proposés, l'organisation générale, la facilité de navigation, son ergonomie, sa conception des accès et des contenus (actualité, fidélisation).

---

<sup>1</sup> [www.afssa.fr](http://www.afssa.fr) (agence française de sécurité sanitaire des aliments)



Le langage est clair, bien que les intitulés se doivent de porter certains noms « savants » (encéphalopathies spongiformes transmissibles, zoonoses, qualité organoleptique et nutritionnelle, biorésistance, etc.)

L'actualité est récente.

Le site propose l'identification, la présentation et la mission des 13 différents laboratoires d'études en matière de Santé animale, d'hygiène des aliments et de nutrition.

Sa conception générale permet d'appuyer l'intérêt porté par l'Etat aux consommateurs sensibles à cette question ; ce site inspire confiance et sérieux. La valeur ajoutée des informations délivrées rassure le consommateur. Toutefois, Les Dossiers proposent des thèmes d'intérêts généraux (bien que les pages consacrées à la « Nutrition et restauration scolaire », à la Listéria , à la « Réévaluation du dispositif français de prévention de l'encéphalopathie spongiforme bovine », que l' « Avis du comité interministériel sur les ESST », puis que l' »ESST chez les ovins » soient données pour l'année 2000.)

Peu de services sont proposés. La page FAQ existe mais aucune question n'est disponible. Il manquerait éventuellement la présentation générale, même sommaire, d'informations grand public diverses d'autres aliments ne présentant pas de risque.

### ***Institut de veille sanitaire<sup>2</sup> (3\*)***

Les personnes touchées par le SIDA, méningites, hépatites, etc. sont les premières concernées.

Le site est d'emblée agréable (animations couleurs, découpages par zones géographiques affectées, mise à jour, etc).

Les informations sont autant pratiques que scientifiques et pointues. Le vocabulaire reste accessible au grand public ; le discours est agrémenté de graphiques, protocoles de recherche, enquêtes, etc.

Le visiteur peut consulter des thèmes de recherche multiples et intéressants (conduite à tenir lors de l'apparition d'un cas de diphtérie, tendances récentes du SIDA en France, etc. ; guide de recommandations, étude de cas, Santé-Environnement, etc).

Néanmoins, on ne trouve pas de FAQ ni de forum : des individus atteints de telles ou telles maladies abordées sur le site souhaiteraient peut-être une plus grande interactivité.

---

<sup>2</sup> [www.invs.sante.fr](http://www.invs.sante.fr)

### **Agence Nationale d'accréditation et d'évaluation en santé3 (3\*)**

"L'ANAES est chargée d'établir l'état des connaissances en matière de stratégies diagnostiques et thérapeutiques en médecine, et de contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins à l'hôpital et en médecine libérale". Bien que ce ne soit pas explicite en page d'accueil, ce site est donc plutôt dédié aux professionnels de la santé.

La qualité de navigation est excellente ; son esthétisme et son ergonomie simples et efficaces.

Les liens vers les sites sont particulièrement nombreux et clairement organisés. On trouve des sites français, anglais, espagnols, etc. Ceci étant, sur ces 76 sites proposés, 35 sont réellement opérationnels. Bon nombre d'e-mails sont également disponibles.

Il présente des contenus bien conçus, de manière claire, simple et lisible. On trouve beaucoup de couleurs agréables, et quelques animations, ce qui dynamise et facilite la navigation d'un site de surcroît très bien organisé,

Certaines pages comportent des caractéristiques très intéressantes pour ajuster sa navigation au temps que l'on souhaite lui impartir. Tel est le cas notamment pour la rubrique "Presse". Il est ainsi possible d'obtenir les informations de manière détaillée ou condensée, au choix.

Cependant, toutes les informations contenues dans l'agenda sont obsolètes. Il ne propose pas de moteur de recherche et les services quasi inexistantes.

### **ESB Info4 (2\*)**

La navigation est agréable, lumineuse. L'organisation des pages est efficace. Le langage est clair. Les actualités sont riches. Le site dispose de FAQ (ou plutôt de « Questions – réponses »). L'ergonomie du site permet aux visiteurs de trouver rapidement l'information recherchée ; celle-ci est délivrée dans un langage accessible à un large public.

Le site prétend permettre aux individus de s'informer de l'actualité, de la recherche, de la réglementation et de l'évolution de la maladie de la vache folle en France. Les informations délivrées sont en effet accessibles au grand public (ex. Présentation de la maladie).

Pourtant, bon nombre de données sont sommaires et de surcroît anciennes (rubrique dédiée aux « Actualités » ou « cycle de la maladie », entre autres). Même si les informations demeurent les mêmes d'une année sur l'autre, le public apprécierait probablement le rafraîchissement de ces informations (les cas de vaches folles identifiées en Europe datent du 27/11/2000 ; seules 3 comptes-rendus d'actions engagées pour cette année), compte tenu de la sensibilité du thème abordé.

Le site ne dispose ni de moteur de recherche, ni de plan du site, ni de service (hormis un annuaire).

---

<sup>3</sup> [www.anaes.fr](http://www.anaes.fr)

<sup>4</sup> [www.agriculture.gouv.fr/esbinfo.htm](http://www.agriculture.gouv.fr/esbinfo.htm)

La volonté affichée de transparence des données (Etat/Service public/citoyen) n'est pas cohérente avec le peu d'informations récentes délivrées. C'est le cas notamment pour « Le discours du gouvernement », « Les Communications presse » ainsi que « L'actualité parlementaires » ; Ces données datent majoritairement de l'année 2000.

### **Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé<sup>5</sup> (2\*) :**

Le public est identifié, l'esthétisme agréable et la recherche d'informations facilitée par un moteur de recherche et un plan du site, mais l'ensemble reste moyen.

Censé s'adresser à un large public de par certaines informations pratiques (« Sécurité sanitaire et vigilance/Les dernières alertes de sécurité sanitaires »), les données sont en fait relativement pointues et relèvent davantage du langage de professionnel. Quelques données seulement sont accessibles à la population (DHEA et mails personnalisés).

Le visiteur occasionnel pourra difficilement y trouver un attrait particulier. Un public réellement intéressé pourra en revanche trouver une liste d'interlocuteurs utiles.

### **Etablissement français de greffes<sup>6</sup> (2\*)**

Le site s'adresse clairement au public et définit 2 thèmes principaux : les greffes ( cœur, poumons, etc) et les modalités des dons d'organes.

Le visiteur peut aisément orienter son choix.

Le site est sobre et efficace.

Une page permet d'adresser directement ses questions ou commentaires, ou consulter des « Questions-Réponses ».

Un service public qui se met à sa portée ( des enfants pourraient comprendre les informations : graphiques, photos), mais deux soucis prédominants : pas de forum et des liens rarissimes.

### **Office de protection contre les rayonnements ionisants<sup>7</sup> (2\*)**

Ce site est lui aussi déséquilibré :

- Informations intéressantes, qualité visuelle, ergonomie et navigation agréables (Couleurs, animations, photos, etc.). Un moteur de recherche efficace, un glossaire, ainsi que la possibilité de recevoir des documents "sous format papier" ( bien que ce service soit accessible par les liens "Actualités et commentaires/Points et commentaires", ce qui n'est pas évident).

---

<sup>5</sup> [www.agmed.sante.gouv.fr](http://www.agmed.sante.gouv.fr)

<sup>6</sup> [www.ouest-transplant.org](http://www.ouest-transplant.org)

<sup>7</sup> [www.opri.fr](http://www.opri.fr)

Peu de services et liens quasiment inexistantes. Le site n'a pas été mis à jour depuis 6 mois. L'actualité est complètement has been (ex. « Les informations attenantes au contrôle de la radioactivité de l'air ambiant et de l'eau par 178 stations nationales mesurant en permanence le rayonnement ambiant sont actualisées quotidiennement ; Mais ceci est paradoxal avec les « Nouvelles du jour » : info du 05/01/2001 et du 21/11/2000.)

Grâce au glossaire, un plus large public peut accéder aux termes scientifiques employés sur le site.

### ***Etablissement français du sang<sup>8</sup> (1\*)***

De nombreuses coordonnées postales et téléphoniques régionales ou personnalisées sont disponibles. La navigation et l'ergonomie sont adéquates.

Pourtant, le public cible n'est pas explicite et on ne trouve que très peu de liens utiles (Sur "Le don du sang/Les associations de donneurs", sur 4 adresses, un lien est possible).

Pas de moteur de recherche ni de plan du site. L'organisation est simplifiée à l'extrême, sans aucune réelle pertinence.

Aucun service n'est disponible.

Les informations sont pauvres et sommaires.

Les thèmes de préoccupations de l'utilisateur sont minimes.

Le site est décevant.

### ***Nécessité d'objectivation des points faibles / forces et intérêts communs limités***

La richesse de l'information est indéniable mais elle est soit généralement traitée de façon sommaire, soit obsolète. Le summum étant un site ne proposant aucun lien vers l'extérieur (Liens rarissimes pour l'Etablissement français de greffes).

**La mise à jour** des informations est pour la plupart médiocre. Une réactualisation générale des informations serait la bienvenue. Les rubriques Actualités, agenda, les données statistiques, etc., comportent généralement des informations périmées, alors que cette caractéristique est la donnée la plus flagrante permettant aux visiteurs d'évaluer la pertinence du site et de juger du crédit qu'il pourra accorder aux informations.

Un grand intérêt doit être porté à la MAJ et au **langage** utilisé sur de tels sites. S'agissant de phénomènes sociaux d'actualité (SIDA, ESB, etc) et, de fait, concernant le grand public, ces sites se doivent d'apporter des réponses à des questions pratiques. Celui-ci cherche probablement des informations pertinentes mais aussi rassurantes, compte tenu de l'inquiétude sollicitée par ce type de thématique suscitant angoisses et polémiques.

Il apparaît délicat de délivrer des informations spécifiques au grand public ; les sites se noient souvent dans cette double mission qui ne contente ni les uns ni les autres. La clarté du langage

---

<sup>8</sup> [www.efs.sante.fr](http://www.efs.sante.fr)

iraît à priori de part avec une information sommaire. Un lexique peut être dans ce cas un bon palliatif.

La mise en perspective de la mission du service public est plus explicite lorsque le **public** est identifié depuis la page d'accueil et que les informations délivrées sont en adéquation avec ses attentes. (ex. l'Etablissement français de greffes ; Institut de veille sanitaire).

L'aspect **pédagogique** est fréquemment détourné par des informations pointues et scientifiques. La **prévention** est très sommaire, lorsqu'elle est présente. Alors qu'il paraît logique que l'aspect préventif soit prioritaire compte tenu des thématiques, pourquoi ne pas y consacrer systématiquement une rubrique particulière, explicite dès la page d'accueil.

Aucun de ces sites ne propose de rubrique dédiée aux **enfants**. Citoyens de demain et friands des TIC, des informations ludiques, des conseils et mise en garde apporteraient de la plus value au site et raviraient sans doute les parents.

La complémentarité et la cohérence des sites ne sont donc pas évidentes.

Chacun traite de sujets distincts et commet ses propres maladresses. Les grands axes sont principalement pertinents mais jamais complètement objectivés. C'est l'addition de détails qui handicape la cohérence d'un site, alors que le plus dur est fait.

## Constat d'ensemble

### 2000-2001 : Une réelle montée en qualité

Pour 57 sites de l'étude 2001, la comparaison avec l'analyse 2000 a été effectuée : 20 sites sont en hausse, 24 sont stables, 13 sont en baisse. Le niveau d'ensemble a donc progressé, alors même que les exigences de l'étude 2001 conduisaient à une certaine sévérité à l'égard des sites qui n'avaient pas su évoluer.

L'année 2001 a vu de nombreux défauts de jeunesse se corriger : des sites qui étaient encore en chantier sont achevés, la maîtrise technologique a mûri.

- La qualité éditoriale a fortement progressé (contenus, fraîcheur, actualité,...)
- L'offre est devenue trop complexe, par la profusion et par la richesse de certains sites qui peuvent laisser l'utilisateur non averti en plein désarroi.
- Le portail service-public joue un rôle structurant, en organisant l'accès du public à l'ensemble des sites. Les autres portails publics nationaux sont en retrait, jouant désormais la complémentarité avec lui.

### Les tendances 2001

- Vers une couverture d'ensemble de tous les sujets : rares sont aujourd'hui les administrations qui n'ont pas engagé un effort important, qui va généralement au-delà de la seule communication.
- Les sites thématiques construits en partenariats, traitant un besoin bien défini, sont souvent convaincants
- Les sites ".gouv" nationaux ne sont pas en position exemplaire, la vision institutionnelle passant le relais à des approches plus multiples. Les grands portails institutionnels pionniers se sédimentent et s'essouffent.
- Moteurs de recherche et listes de diffusion sont toujours minoritaires
- La plupart des sites sont toujours statiques, mais l'intégration de technologies dynamiques et de bases de données s'accélère.

### 2001 en régions :

- Le niveau moyen des sites publics locaux est honorable, avec de très grands contrastes régionaux ; mais vu de l'utilisateur, l'internet public est pauvre et décevant, incomplet et mal "maillé". Il manque de points de cohésion.
- Les préfetures ne jouent guère leur rôle d'entraînement de portail, mais le niveau moyen des sites de préfecture augmente nettement et laisse espérer qu'une fois à maturité, ils sauront jouer un rôle de portail et d'entraînement.
- Les collectivités territoriales, quand elles ont produit un effort construit, offrent un paysage souvent plus riche et convaincant, en proximité avec l'utilisateur.

## **Echanges avec les webmestres des ministères : une demande de soutien**

- Un besoin de méthodes, de support, de moyens
- Une difficulté à sortir de l'isolement, à convaincre les responsables : l'internet reste trop souvent un sujet à part
- Une approche artisanale et au coup par coup, freinée par les processus de décision et le manque d'impulsions fortes
- Une réelle adhésion à la démarche de réseau (vitamin, club des webmestres) initiée par les pilotes nationaux.

## **Téléservices publics : une lente montée en puissance**

- Un paysage nettement meilleur que dans les autres pays européens, grâce aux services sociaux, fiscaux, et aux applications de l'Education (inscriptions, mutations, résultats)
- Les formulaires et téléprocédures, une vision trop réductrice
- Suivi de dossier, prise de rendez-vous, ... : de faibles avancées

## Recommandations de l'étude

### Industrialisation : la fin de l'ère des prototypes

- Démarche qualité
- Engagements de service
- Couverture nationale

### Mutualisation : la fin du chacun pour soi et de la vision institutionnelle et narcissique

- Cohésion et interopérabilité
- Transformation de la chaîne de production :
  - séparer la production de la diffusion
  - préparer l'édition multisupport

### Des sites de communication aux sites de "métiers" de l'administration

- L'internet communicant doit converger avec les autres métiers de la communication (édition et PAO, relation presse, communication audiovisuelle, communication directe...)
- L'internet de service à l'utilisateur n'est pas l'affaire des services de communication, mais il est profondément lié à l'amélioration de la relation entre les services et l'utilisateur.
- L'internet de gestion des données, documents et contenus impose de nouvelles architectures de données

### Services

- Une vision plus ouverte que l'approche "formulaires"
- Une plus grande continuité entre l'internet et le reste (téléphone, communication, accueil publics, édition papier)
- Une plus forte interaction avec les systèmes d'information, les SIT,...

### Personnalisation : une nécessité

- La profusion de sites et d'informations implique, au moins, un ciblage par publics
- Vers une personnalisation de premier niveau, anonyme ou pseudonyme
- L'e-administration impose la gestion de compte administratif

### Déploiement territorial

- Renforcement systématique de l'offre dans chaque région
- Implantation des informations nationales dans les sites publics locaux
- Les services déconcentrés, producteurs pour les sites des collectivités locales

### Moyens humains

- Compétences dans les différents domaines (technologie, communication, documentalistes, ...), nécessité de formations : vers un campus virtuel de l'administration électronique ?
- Réseau, soutien : renforcer le codéveloppement et la mutualisation



## **Animation et pilotage**

- L'importance des dynamiques départementales et régionales
- L'importance des dynamiques de réseau nationales
- L'enjeu de chantiers technologiques plus profonds
- La nécessité de ressources nationales (techniques et humaines) mutualisées pour compenser les inégalités du terrain.