

# **Amélioration de la relation numérique à l'utilisateur**

**ANNEXES au Rapport  
du groupe Experts Numériques**

**12 Février 2010**

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

- **Création en 2001 d'un site portail de l'administration avec le lancement de [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)**
  - ❖ guide des droits et démarches, annuaire de l'administration avec près de 11 000 sites publics référencés
  - ❖ 53 millions de visites (projection 2009). La V2 a été lancée le 16/11/2009
  - ❖ Déclinaison en 2004 de ce service sur le média téléphone avec le « 3939 »: 1 400 000 appels par an en 2008
  
- **Dématérialisation depuis 2006 de la quasi-totalité des formulaires administratifs (Cerfa)**
  - ❖ plus de 600 formulaires en ligne
  
- **Il existe 4 grands types de dématérialisation co-existants dans l'administration :**
  - ❖ information en ligne (niveau 0 de la dématérialisation)
  - ❖ téléchargement du formulaire sans remplissage en ligne (niveau 1)
  - ❖ téléchargement d'un formulaire ayant été pré-rempli en ligne (niveau 2)
  - ❖ demande / déclaration en ligne avec envoi dématérialisé du formulaire (niveau 3)
  - ❖ dématérialisation totale avec création d'un espace personnel de suivi et possibilité de transaction (niveau 4)
  
- **Développement de nouveaux télé-services grâce au canal numérique :**
  - ❖ 1 milliard de Feuilles de soins transmises grâce à la carte Vitale
  - ❖ déclaration, paiement en ligne des impôts, accès sur 3 ans à l'ensemble de ses documents administratifs fiscaux
  - ❖ 1 déménagement sur 3 est renseigné dans le site changement d'adresse
  - ❖ près de 60 nouveaux services administratifs ont été développés: calcul du montant de l'impôt sur le revenu, la situation des points sur le permis
  - ❖ Plus de 200 000 comptes utilisateurs créés sur le portail personnalisé permettant de réaliser en ligne ses démarches administratives : [www.mon.service-public.fr](http://www.mon.service-public.fr)
  
- **Les canaux mobiles sont par ailleurs utilisés de manière embryonnaire**
  - ❖ réception d'un SMS pour informer l'utilisateur (mise à disposition de sa carte d'identité / passeport en mairie)
  - ❖ possibilité de payer via son téléphone mobile son parcètre (micro paiement)
  - ❖ possibilité de valider sa déclaration pré-remplie de revenu par téléphone
  - ❖ développement d'application Internet pour mobile (Androïde et iPhone)

# Historique des rapports et programmes d'action gouvernementaux

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

# Historique des rapports et programmes d'action gouvernementaux

- Programme RE/SO2007: "Pour une REpublique numérique dans la SOciété de l'information" Nov. 2002
  - Programme gouvernemental, présenté par le Premier ministre, M. Jean-Pierre Raffarin.
  - Le programme comprend
    - une action sur l'environnement technologique,
    - une action sur la demande, pour mettre tous les Français qui le souhaitent en capacité d'utiliser les services de base de l'Internet et de l'administration électronique à l'horizon 2007,
    - et une intervention directe de l'Etat en tant qu'acteur de la société de l'information ayant vocation à l'exemplarité.
    - la recommandation concernant la mise en place d'une agence de l'administration électronique : avec d'une part, l'ATICA (agence pour les technologies de l'information et de la communication), et, d'autre part, certaines attributions de la délégation interministérielle à la réforme de l'Etat et de la commission pour les simplifications administratives, la compétence interministérielle en matière d'administration électronique s'était trouvée encore relativement éclatée, et ses moyens insuffisants. Ceci donnera naissance à l'ADAE
  
- Rapport De La Coste : "L'Hyper-République: bâtir l'administration en réseau autour du citoyen" Janv. 2003
  - Rapport du secrétariat d'Etat à la Réforme de l'Etat, réalisé par Pierre de La Coste et Vincent Benard
  - Un état des lieux de l'administration électronique, les objectifs à atteindre et un plan à 5 ans avec 18 propositions pour y parvenir:
    - Rendre l'e-administration accessible au plus grand nombre, Promouvoir l'E-démocratie
    - Organiser l'administration autour des usagers, Associer les citoyens et les partenaires
    - La personnalisation de l'Internet public
    - Fiabiliser l'information publique et garantir la sécurité des échanges
    - Partager les gains de productivité
    - Développer le rôle de l'agence de l'Administration électronique
  
- Création de l'ADAE (agence pour le développement de l'administration électronique) Février 2003
  - L'agence est créée pour rationaliser, promouvoir et intensifier le pilotage de l'e-administration
  - L'ADAE a depuis été intégrée à la DGME - Direction Générale de la Modernisation de l'Etat
  
- Rapport d'information : "L'administration électronique au service du citoyen » Juillet 2004
  - Rapport de M. Gérard Braun, sénateur, fait au nom de la commission des Finances, du contrôle budgétaire et des comptes économiques de la Nation
  - Rapport détaillant l'historique des programmes d'action gouvernementaux avec un focus sur les actions phares du programme Adele

# Historique des rapports et programmes d'action gouvernementaux

- Plan Adèle (Administration Electronique) 2004-2007
  - Plan demandé par le Premier Ministre pour les années 2004-2007 concernant la dématérialisation des procédures publiques
  - 47 initiatives dont plus de 92% ont été réalisées parmi lesquelles
    - création d'un numéro d'appel unique le 3939
    - création d'un portail de changement d'adresse mutualisé
    - création des Relais Services Publics
    - la dématérialisation des procédures d'achat public
  
- Plan : "France Numérique 2012 – Plan de développement de l'économie numérique" Oct. 2008
  - Plan coordonné par Eric Besson, Secrétaire d'Etat à la prospective, à l'évaluation des politiques publiques et au développement de l'économie numérique, à la demande du Président de la République et du Premier ministre.
  - Ce plan repose sur quatre priorités : permettre à tous les Français d'accéder aux réseaux et aux services numériques ; développer la production et l'offre de contenus numériques ; accroître et diversifier les usages et les services numériques dans les entreprises, les administrations, et chez les particuliers ; moderniser la gouvernance de l'économie numérique dans le sens d'une adaptation des organisations et modes de gestion conçus avant la « révolution numérique ». Ce plan est composé de 154 propositions d'action portant notamment pour la partie administration électronique sur es pistes suivantes :
    - Renforcer la confiance numérique, garantir la protection des données personnelles en invitant à définir une durée limite de conservation des données personnelles et en assurant la promotion d'une convention internationale de la protection des données personnelles
    - Bâtir l'université numérique et adapter les formations aux besoins de l'économie numérique :mettre en place le vote électronique pour les élections d'étudiants, créer une adresse mail étudiante à vie, numériser 100% des supports pédagogiques, développer une offre universitaire pour l'enseignement à distance en ligne,
    - Développer l'administration électronique : généraliser les accusés de réception électronique, assurer l'interopérabilité entre administrations, assurer l'accessibilité des sites de l'administration, développer l'offre de systèmes de paiements dématérialisés, élaborer des politiques d'archivage numérique sécurisé, déployer la carte nationale d'identité électronique avec une signature électronique, créer d'ici 2012 un service de dossier médical personnalisé,
    - Faciliter l'accès aux services de l'Etat : créer les référentiels d'accessibilité, d'interopérabilité, définir une marque commune pour les services publics à distance (Internet, téléphone) et créer une charte ergonomique unifiée des sites publics, Mettre en place dans chaque ministère un accueil téléphonique de qualité, audité tous les ans par un organisme tiers, Assurer l'accessibilité des sites de l'administration pour tous les handicaps en autorisant la coproduction des démarches.
    - Faciliter l'accès à la justice par le numérique : transposer sur Internet le droit de pétition, autoriser le tuteur légal à effectuer des démarches en ligne pour le compte de la personne sous tutelle ou curatelle, permettre de faire une pré-plainte en ligne.

# **Panorama des sites Internet des Administrations**

Annexe au Rapport issu des travaux  
du Groupe Experts Numériques

# Panorama des sites Internet des Administrations

## Sommaire

- I° Le panorama des sites administratifs :  
principaux constats sur l'offre de service en ligne
- II° Cartographie des services en ligne gérés par l'Etat (non exhaustif)
- III° La performance des sites :  
des sites inégalement fréquentés
- IV° La stratégie d'administration électronique actuelle :  
peu de schéma directeur
- V° Une mise en perspective :  
comparaison européenne

# Panorama des sites Internet des Administrations

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

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



# Panorama des sites Internet des Administrations

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

### ■ Un foisonnement de sites

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

### ■ Des sites publics sans cohérence en terme de contenu, de services aux usagers

- **Les sites « organiques »** : 1 site par ministère ou organisme pouvant ou non présenter des services à l'utilisateur.
  - <http://www.developpement-durable.gouv.fr> ou [www.securite-sociale.fr](http://www.securite-sociale.fr)
- **Les sites « thématiques »** : 1 mot clé associé à des politiques publiques avec souvent une appellation .gouv.fr, mais aussi des sites « thématiques » plus divers dans leurs objectifs et leur dénomination
  - <http://www.ecologie.gouv.fr> ; [www.animal-societe.com](http://www.animal-societe.com) ou [www.mon-enfant.fr](http://www.mon-enfant.fr)
- **Les sites « ponctuels »** : associé à un moment fort de l'actualité
  - [www.legrenelle-environnement.fr](http://www.legrenelle-environnement.fr) ou [www.pandemie-grippale.gouv.fr](http://www.pandemie-grippale.gouv.fr)
- **Les sites transversaux à l'administration**: une ébauche de logique de « guichet unique »
  - [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) ou [www.legifrance.fr](http://www.legifrance.fr) ou [www.mon-service-public.fr](http://www.mon-service-public.fr)

### ■ Pas de cohérence dans le niveau d'authentification demandé aux usagers entre les sites ni dans le format des identifiants et le processus d'attribution de ces identifiants

- **Processus d'attribution**: on demande à l'utilisateur de se déplacer en préfecture pour récupérer son identifiant pour consulter à distance son solde de permis à point, l'utilisateur reçoit par courrier postal son identifiant pour les Impôts et par mail son identifiant pour [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr)
- **Format des identifiants/mot de passe** : ils peuvent être numériques ou alpha-numériques, pré-sélectionnés par l'utilisateur ou imposés par l'administration,
- **Authentification de l'utilisateur**: depuis le simple mot de passe (pour le particulier) jusqu'au certificat électronique (pour les entreprises notamment)

# Panorama des sites Internet des Administrations

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

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

The screenshot shows the registration page for Pajemploi on the urssaf.fr website. The page title is "Espace Employeur > Inscription". It features a navigation menu with links like "Accueil", "Actualité", "Présentation", "Espace Employeur", "Espace Salarié", "Simulation", "Questions Clés", "Information", and "Contact". The main content area is titled "Inscription au service internet Pajemploi" and includes a warning: "Attention, ce service est réservé aux employeurs bénéficiaires de la Prestation d'Accueil du Jeune Enfant." Below this, there are several form fields with asterisks indicating they are mandatory: "N° Pajemploi", "Nom", "Date de naissance" (with dropdowns for month and year), "Identifiant choisi", "Mot de passe" (10 characters maximum), and "Re-saisissez votre mot de passe". There are also fields for "Adresse électronique" and "Re-saisissez votre adresse électronique". At the bottom, there are two radio button options: "Je souhaite recevoir gratuitement des informations sur Pajemploi par courrier électronique" and "Je souhaite disposer des décomptes de cotisations, des informations de prélèvement et des attestations fiscales par Internet". An "Enregistrer" button is at the bottom right.

The screenshot shows the "mon compte" page on the ameli.fr website. The page title is "Bienvenue dans votre compte ameli". It features a navigation menu with links like "Aide". The main content area is titled "Bienvenue dans votre compte ameli" and includes several sections: "Vous n'avez pas de compte ameli" (with a "Cliquer-ici" link), "Problème d'accès" (with a "Cliquer-ici" link), and "Avec votre compte ameli, vous pouvez:" (with a "Voir la démo" link). There is also a "Votre compte ameli - Connexion" section with fields for "Saisissez votre numéro de Sécurité sociale" and "Saisissez votre code confidentiel", and a "Vous connecter" button. At the bottom, there are logos for Camies, entm, and MGP, and a footer with links for "Informations légales", "Copyright", "Conditions d'utilisation", and "Ajoutez dans vos favoris".

# Panorama des sites Internet des Administrations

## 1° A) Un manque de cohérence entre les multiples sites :

### ■ Une hétérogénéité très forte de charte visuelle entre les sites

- ❖ Il manque une charte graphique homogène permettant d'identifier qu'il s'agit d'un site officiel

Voir [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) / [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

The screenshot shows the homepage of 'ALLOCATIONS FAMILIALES'. It features a red header with a search bar and a navigation menu on the left with categories like 'PARTICULIERS', 'ETUDIANTS', 'PROFESSIONNELS', 'ELUS ET COLLECTIVITÉS', and 'MEDIAS'. The main content area includes a 'MON COMPTE' section with a form for login, a 'VOTRE CAF' section with a map of France, and a 'REVENU DE SOLIDARITE ACTIVE' section. A 'Service-Public.fr' logo is visible at the bottom.

The screenshot shows the homepage of 'ameli.fr l'assurance maladie en ligne'. It features a blue header with the logo and navigation links. The main content area includes a 'Rechercher' section, a 'Vous êtes assuré' section with a woman's photo, a 'Vous êtes professionnel de santé' section with a doctor's photo, and a 'Vous êtes employeur / entreprise' section with a man's photo. A 'Toute la prévention santé' section is also visible.

# Panorama des sites Internet des Administrations

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

- Malgré les bonnes initiatives de service-public.fr et service public local.fr, absence de fiabilité (source, mise à jour) et d'homogénéité dans l'information fournie à l'utilisateur
- L'information est dupliquée ou répartie sur plusieurs sites; charge à l'utilisateur de s'y retrouver :
  - Des sources d'informations redondantes : exemple avec l'événement de vie « Je me marie »
    - Le site service-public.fr renseigne et renvoie vers les sites partenaires permettant de faire des démarches directement sur les sites partenaires,
    - Ce renvoi vers les partenaires fonctionne mais peut perdre le visiteur qui est renvoyé vers des sites ayant des identités différentes
    - Cette information en locale (mairie notamment) est doublonnée sans réutilisation du contenu déjà disponible sur service-public.fr
    - Des sites comme mariage.gouv.fr édité par le Ministère de la Justice n'apporte pas de valeur ajoutée et ne reprend qu'une partie des informations disponibles sur service-public.fr
  - Des informations éparpillées : exemple avec « je souhaite agir pour l'environnement »
    - Différents sites officiels existent sur l'écologie, le développement durable. Or chaque site pris en lui-même apparaît comme auto-suffisant et comme étant « la référence »
    - Ex [www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr) ; [www.ecologie.gouv.fr](http://www.ecologie.gouv.fr); [www.toutlenvironnement.fr](http://www.toutlenvironnement.fr); [www.legrenelle-environnement.fr](http://www.legrenelle-environnement.fr)
  - Des informations parcellaires : exemple avec « Je perds mon autonomie (cf handicap) »
    - Vu de l'utilisateur, la personne ayant un « accident de la vie », a besoin d'information transversale (équipement, allocations financières, scolarité ou emploi, logement spécialisé, aides médicales à domicile, etc...)
    - L'information est reprise sur les sites administratifs selon une approche ministère par ministère, ce qui implique que l'utilisateur n'a pas de guichet unique sur sa problématique (hétérogénéité des MDPH) et ne trouve souvent pas l'information complète attendue.

# Panorama des sites Internet des Administrations

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

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

# Panorama des sites Internet des Administrations

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

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

# Panorama des sites Internet des Administrations

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

### ■ Une charte existe encadrant la dénomination en .gouv.fr

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

### ■ Exemple de sites officiels avec logo mais sans la dénomination « .gouv.fr »

[www.proximamobile.fr](http://www.proximamobile.fr)

[www.industrie-jeunes.fr](http://www.industrie-jeunes.fr)

[www.gouvernement.fr](http://www.gouvernement.fr)

[www.contributionclimatenergie.fr](http://www.contributionclimatenergie.fr)

[www.lesjournesdelamer.fr/](http://www.lesjournesdelamer.fr/) Grenelle de la mer

[www.toutsurlenvironnement.fr/](http://www.toutsurlenvironnement.fr/)

[www.france2025.fr/](http://www.france2025.fr/)

[www.loiprogramme-outremer.info](http://www.loiprogramme-outremer.info)

[assisesdunumerique.fr](http://assisesdunumerique.fr)

[www.modernisationeconomie.fr/](http://www.modernisationeconomie.fr/) Projet de loi de modernisation de l'économie

[www.fonctionpubliquemobilite.org](http://www.fonctionpubliquemobilite.org) Un site internet d'information consacré au projet de loi relatif à la mobilité et aux parcours professionnels dans la fonction publique

[www.planete-tp.com](http://www.planete-tp.com) Planete TP : tout sur les Travaux publics

[www.een-france.fr](http://www.een-france.fr) Enterprise europe network

[www.animal-societe.com](http://www.animal-societe.com) Animal et Société

[www.shom.fr](http://www.shom.fr) SHOM - Service Hydrographique et Océanographique de la Marine

[www.legrenelle-environnement.fr](http://www.legrenelle-environnement.fr)

[www.sante-environnement-travail.fr](http://www.sante-environnement-travail.fr)

[www.ensemblefonctionpublique.org](http://www.ensemblefonctionpublique.org) Débat national sur l'avenir de la fonction publique

[www.prim.net](http://www.prim.net) prévention des risques majeurs

[www.pei-corse.org](http://www.pei-corse.org) PEI Programme Exceptionnel d'Investissement (Corse)

[www.femmes-emploi.fr](http://www.femmes-emploi.fr)

[www.recyclermavoiture.fr](http://www.recyclermavoiture.fr) Campagne VHU

[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

# Panorama des sites Internet des Administrations

## 420 noms de domaines enregistrés en .gouv.fr

08victimes.gouv.fr  
3939.gouv.fr  
3939aasp.gouv.fr  
acte-naissance.gouv.fr  
actes-etat-civil.gouv.fr  
adae.gouv.fr  
adele.gouv.fr  
ader.gouv.fr  
admirance.gouv.fr  
administration24h24.gouv.fr  
administration-durable.gouv.fr  
admisource.gouv.fr  
adoption.gouv.fr  
adresse.gouv.fr  
aft.gouv.fr  
agence-regionale-sante.gouv.fr  
agora.gouv.fr  
agriculture.gouv.fr  
agriculture-equipement.gouv.fr  
alerte-enlevement.gouv.fr  
alimentation.gouv.fr  
allo119.gouv.fr  
amendes.gouv.fr  
an2000.gouv.fr  
anah.gouv.fr  
anlci.gouv.fr  
annuaire.gouv.fr  
ansp.gouv.fr  
anssi.gouv.fr  
apa.gouv.fr  
apple.gouv.fr  
apprentissage.gouv.fr  
aquitaine.gouv.fr  
arfc.gouv.fr  
ars.gouv.fr  
asn.gouv.fr  
assises-territoires-ruraux.gouv.fr  
assises-tourisme.gouv.fr  
association.gouv.fr  
associations.gouv.fr  
assurances-maladie.gouv.fr  
autorite-de-surete-nucleaire.gouv.fr  
auvergne-tourisme.gouv.fr  
aviation-civile.gouv.fr  
bafa-bafd.gouv.fr  
bercy.gouv.fr  
biop.gouv.fr  
bison-tute.gouv.fr  
bmpm.gouv.fr  
bougezautrement.gouv.fr  
budget.gouv.fr  
budget2007.gouv.fr  
ca.gouv.fr  
cadaastre.gouv.fr  
cae.gouv.fr  
campusdesenergies.gouv.fr  
cas.gouv.fr  
cca.gouv.fr  
ccpr.gouv.fr  
cerc.gouv.fr  
cerfa.gouv.fr  
certibercy.gouv.fr  
cesu.gouv.fr  
cetu.gouv.fr  
changement-adresse.gouv.fr  
changement-adresse.gouv.fr  
chartemarianne.gouv.fr  
cheminsdememoire.gouv.fr  
chlordecone-infos.gouv.fr  
ciccfondseuropeens.gouv.fr  
cira.gouv.fr  
circulaires.gouv.fr  
cis.gouv.fr  
civi.gouv.fr  
civa.gouv.fr  
cicf.gouv.fr  
cnaop.gouv.fr  
cnep.gouv.fr  
cndd.gouv.fr  
cnftiv.gouv.fr  
cniac.gouv.fr  
cnid.gouv.fr  
cnie.gouv.fr  
cnmi.gouv.fr  
cnph.gouv.fr  
codeveloppement.gouv.fr  
coe.gouv.fr  
cohesion-sociale.gouv.fr  
cohesion-sociale.gouv.fr  
commerce-exterieur.gouv.fr  
communication-tourisme.gouv.fr  
competitivite.gouv.fr  
comptes-publics.gouv.fr  
conference-copenhague.gouv.fr  
conseilculturel-upim.gouv.fr  
cooperation.gouv.fr  
cooperation-internationale.gouv.fr  
courrier.gouv.fr

crise.gouv.fr  
crises.gouv.fr  
can.gouv.fr  
casti.gouv.fr  
cte.gouv.fr  
culture.gouv.fr  
cvq.gouv.fr  
datar.gouv.fr  
datar-pyrenees.gouv.fr  
ddim.gouv.fr  
debatenergie.gouv.fr  
debat-energie.gouv.fr  
debatenergies.gouv.fr  
debat-energies.gouv.fr  
debat-identite-nationale.gouv.fr  
decennie-dedd.gouv.fr  
decentralisation.gouv.fr  
deel.gouv.fr  
defense.gouv.fr  
del.gouv.fr  
developpementdurable.gouv.fr  
developpement-durable.gouv.fr  
df.gouv.fr  
dgaip.gouv.fr  
dgddi.gouv.fr  
diact.gouv.fr  
dif.gouv.fr  
diplomatie.gouv.fr  
direccte.gouv.fr  
dmp.gouv.fr  
douane.gouv.fr  
douanes.gouv.fr  
dpac-aviation-civile.gouv.fr  
dire.gouv.fr  
drogue.gouv.fr  
drogues.gouv.fr  
droitsdesjeunes.gouv.fr  
droits-fermiers.gouv.fr  
dsf51.gouv.fr  
eaufrance.gouv.fr  
eau-france.gouv.fr  
ecole.gouv.fr  
ecologie.gouv.fr  
ecologieglobale.gouv.fr  
ecologie-globale.gouv.fr  
economie.gouv.fr  
economie-numerique.gouv.fr  
economie-solidaire.gouv.fr  
ecophyto-2018.gouv.fr  
education.gouv.fr  
effet-de-serre.gouv.fr  
egalitedeschances.gouv.fr  
emploi.gouv.fr  
emploicadretiers.gouv.fr  
emploisjeunes.gouv.fr  
emploi-tourisme.gouv.fr  
enim.gouv.fr  
enseignement-professionnel.gouv.fr  
enseignementsup-recherche.gouv.fr  
entreprises.gouv.fr  
environnement.gouv.fr  
equipement.gouv.fr  
equipement-agriculture.gouv.fr  
espace.gouv.fr  
etat-civil.gouv.fr  
etudiant.gouv.fr  
etudiante.gouv.fr  
etudiantes.gouv.fr  
etudiants.gouv.fr  
euro.gouv.fr  
europe.gouv.fr  
evaluation.gouv.fr  
exporter.gouv.fr  
expo-universelle.gouv.fr  
famille.gouv.fr  
famille-enfance.gouv.fr  
fci.gouv.fr  
femmes.gouv.fr  
femmesegalite.gouv.fr  
femmes-egalite.gouv.fr  
finances.gouv.fr  
firs.gouv.fr  
fisc.gouv.fr  
fiscali.gouv.fr  
fiscalite.gouv.fr  
fonction-public.gouv.fr  
fonds-cmu.gouv.fr  
forages-domestiques.gouv.fr  
forum.gouv.fr  
forums.gouv.fr  
france2025.gouv.fr  
francotech.gouv.fr  
francetresor.gouv.fr  
frr.gouv.fr  
fse.gouv.fr  
gendarmarie.gouv.fr  
giped.gouv.fr  
gipem.gouv.fr  
gouvernement.gouv.fr  
grippeaviaire.gouv.fr

grippe-aviaire.gouv.fr  
handicap.gouv.fr  
handguide.gouv.fr  
hautdebit.gouv.fr  
haut-debit.gouv.fr  
hcci.gouv.fr  
hcl.gouv.fr  
hclpd.gouv.fr  
identitenationale.gouv.fr  
ie.gouv.fr  
igacem.gouv.fr  
igas.gouv.fr  
iminidco.gouv.fr  
immigration.gouv.fr  
impot.gouv.fr  
impots.gouv.fr  
inac.gouv.fr  
inclusion.gouv.fr  
industrie.gouv.fr  
info.gouv.fr  
info-routiere.gouv.fr  
integration.gouv.fr  
intelligence-economique.gouv.fr  
intercom.gouv.fr  
interieur.gouv.fr  
internet.gouv.fr  
internet-mineurs.gouv.fr  
internet-signalment.gouv.fr  
ira-bastia.gouv.fr  
ira-lille.gouv.fr  
ira-yon.gouv.fr  
ira-metz.gouv.fr  
ira-nantes.gouv.fr  
iroise-parbatonal.gouv.fr  
japprenslamer.gouv.fr  
jeune.gouv.fr  
jeunes.gouv.fr  
jeunesse.gouv.fr  
jeunesse-sport.gouv.fr  
jeunesse-sports.gouv.fr  
jeunesse-vie-associative.gouv.fr  
jeuexconstruire.gouv.fr  
journal-officiel.gouv.fr  
justice.gouv.fr  
ladocfrancaise.gouv.fr  
lbdn.gouv.fr  
legifrance.gouv.fr  
legislation-environnement.gouv.fr  
legrenelle-mer.gouv.fr  
leportail-etudiant.gouv.fr  
lesecransocial.gouv.fr  
liberteslocales.gouv.fr  
livreblancdefenseetsecurite.gouv.fr  
logement-riaa.gouv.fr  
logement.gouv.fr  
logement-ville.gouv.fr  
logiciels-libres.gouv.fr  
lois.gouv.fr  
maia.gouv.fr  
maia31.gouv.fr  
maisoncohesion-sociale.gouv.fr  
maisonsdeemploi.gouv.fr  
marchespublics.gouv.fr  
marches-publics.gouv.fr  
marriage.gouv.fr  
marinerecrite.gouv.fr  
massif-central-diact.gouv.fr  
masse.gouv.fr  
mediateurducredit.gouv.fr  
needdat.gouv.fr  
nemoiresante.gouv.fr  
mer.gouv.fr  
mesurespouvoir-dachat.gouv.fr  
mesures-pouvoir-d-achat.gouv.fr  
metiers.gouv.fr  
metiersdugrandage.gouv.fr  
midi-pyrenees.gouv.fr  
minefe.gouv.fr  
minefi.gouv.fr  
niqcp.gouv.fr  
mirate.gouv.fr  
miviludes.gouv.fr  
modernisation.gouv.fr  
mouettisante.gouv.fr  
nosemlois.gouv.fr  
nosemlois.gouv.fr  
nosentreprisesnosemplois.gouv.fr  
nos-entreprises-nos-emplois.gouv.fr  
forages-duperm-de-construire.gouv.fr  
nouvelle-caledonie.gouv.fr  
nouvelleuniversite.gouv.fr  
numerique.gouv.fr  
observatoire-parite.gouv.fr  
observatoire-pesticides.gouv.fr  
ofpra.gouv.fr  
ogm.gouv.fr  
oncfs.gouv.fr  
oned.gouv.fr  
onerc.gouv.fr  
onpes.gouv.fr  
strategie.gouv.fr  
student.gouv.fr  
students.gouv.fr

oultre-mer.gouv.fr  
pacage.gouv.fr  
pactepoularecherche.gouv.fr  
pandemiagrippale.gouv.fr  
pandemie-grippale.gouv.fr  
parc-marin-iroise.gouv.fr  
parite.gouv.fr  
pays-de-la-loire.gouv.fr  
performance-publique.gouv.fr  
pers-ages.gouv.fr  
personnesagees.gouv.fr  
personnes-ages.gouv.fr  
plainte-en-ligne.gouv.fr  
plan.gouv.fr  
plan-alzheimer.gouv.fr  
pm.gouv.fr  
pme.gouv.fr  
pme-commerce-artisanat.gouv.fr  
polesdecompetitivite.gouv.fr  
politique-eau.gouv.fr  
politique-ville.gouv.fr  
porteparole.gouv.fr  
porte-parole.gouv.fr  
pouvoir-dachat.gouv.fr  
pouvoir-d-achat.gouv.fr  
precarite.gouv.fr  
prel.gouv.fr  
premar-atlantique.gouv.fr  
premar-manche.gouv.fr  
premar-mediterranee.gouv.fr  
premier-ministre.gouv.fr  
pre-plainte-en-ligne.gouv.fr  
prix-carburants.gouv.fr  
prix-carburants.gouv.fr  
projetsdeurope.gouv.fr  
prospective.gouv.fr  
prospectivite.gouv.fr  
protection-enfance.gouv.fr  
protection-mineurs.gouv.fr  
prudhommes.gouv.fr  
prudence.gouv.fr  
prudence.gouv.fr  
prudhommes.gouv.fr  
qualite-tourisme.gouv.fr  
rapatries.gouv.fr  
rdvstrategie-tourisme.gouv.fr  
recherche.gouv.fr  
referentiels-generaux.gouv.fr  
reforme-assurance-maladie.gouv.fr  
relance.gouv.fr  
retraite.gouv.fr  
retraite.gouv.fr  
reunions-de-chantier.gouv.fr  
rgpp.gouv.fr  
rhone-alpes.gouv.fr  
risque.gouv.fr  
risques.gouv.fr  
roulezeco.gouv.fr  
rsa.gouv.fr  
sante.gouv.fr  
sante-famille-handicap.gouv.fr  
sante-jeunesse-sports.gouv.fr  
santesolidarites.gouv.fr  
sante-solidarites.gouv.fr  
santesport.gouv.fr  
sante-sports.gouv.fr  
sante-travail.gouv.fr  
sap.gouv.fr  
scdn.gouv.fr  
sciences.gouv.fr  
scasi.gouv.fr  
scinfo.gouv.fr  
sec-info.gouv.fr  
securite-ferroviaire.gouv.fr  
securite-informatique.gouv.fr  
securite-routiere.gouv.fr  
securite-routiere.gouv.fr  
semaine-dudeveloppementdurable.gouv.fr  
seminaires-solidaire.gouv.fr  
service-public.gouv.fr  
servicesalapersonne.gouv.fr  
servicesenligne.gouv.fr  
sage.gouv.fr  
sgci.gouv.fr  
sgcipd.gouv.fr  
sgdn.gouv.fr  
sgdsn.gouv.fr  
sgmer.gouv.fr  
sig.gouv.fr  
sit.gouv.fr  
social.gouv.fr  
solidarite.gouv.fr  
solidaritesactives.gouv.fr  
sport.gouv.fr  
sports.gouv.fr  
sportsenature.gouv.fr  
ssi.gouv.fr  
stop-violences-femmes.gouv.fr

surfez-intelligent.gouv.fr  
sytafin.gouv.fr  
tabac.gouv.fr  
technologie.gouv.fr  
telecom.gouv.fr  
teleprocedures.gouv.fr  
territoire-belfort.gouv.fr  
territoires.gouv.fr  
territorial.gouv.fr  
toponymie.gouv.fr  
tourisme.gouv.fr  
travail.gouv.fr  
travailler-mieux.gouv.fr  
travail-solidarite.gouv.fr  
travail-solidarite.gouv.fr  
ultramars.gouv.fr  
urgence2000.gouv.fr  
vae.gouv.fr  
veloroutes-voiesvertes.gouv.fr  
victime.gouv.fr  
victimes.gouv.fr  
victimes.gouv.fr  
vigicrues.gouv.fr  
ville.gouv.fr  
vitamin.gouv.fr  
vitamine.gouv.fr  
volontariat.gouv.fr



# Panorama des sites Internet des Administrations

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

- Des sites qui se présentent comme des sites de l'Etat, certains même avec gouv.fr
  - [www.admifrance.fr](http://www.admifrance.fr)
  - [www.delation-gouv.fr](http://www.delation-gouv.fr)
  
- Des sites non maintenus
  - Citation : »pour certains sites publics, l'administration ne dispose pas des codes d'accès pour les supprimer du réseau »
  
- Des sites brusquement arrêtés, sans information préalable des usagers utilisateurs
  - [www.economie-solidaire.gouv.fr](http://www.economie-solidaire.gouv.fr)
  - [L'ancien site "environnement.gouv"](http://L'ancien site \)
  - [debat-risques.environnement.gouv.fr](http://debat-risques.environnement.gouv.fr)
  - [www.telch.environnement.gouv.fr](http://www.telch.environnement.gouv.fr)
  - [www.anciens-combattants.gouv.fr](http://www.anciens-combattants.gouv.fr)

# Panorama des sites Internet des Administrations

## Sommaire

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

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

# Panorama des sites Internet des Administrations

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

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

- **Supérieur à 10 Millions:**
  - \* déclarer ses revenus
  - \* immatriculer un véhicule
  - \* rechercher une structure d'accueil pour son jeune enfant et déclarer les salaires de ses employés à domicile
  - \* demander à la Cnavts son suivi de carrière, régulariser sa carrière, demander sa retraite
  - \* demander des extraits d'acte civil
  - \* payer ses amendes
  
- **Supérieur à 3 Millions:**
  - \* demander l'aide au logement (dématérialisation partielle)
  - \* déclarer son changement d'adresse
  - \* demander un certificat de non-gage d'un véhicule
  - \* consulter le nombre de points de son permis de conduire (dématérialisation partielle)
  
- **Supérieur à 1 Million:**
  - \* s'inscrire comme demandeur d'emploi et consulter les offres et y postuler
  - \* suivre en ligne l'avancement de la production de sa carte d'identité
  - \* déposer une pré-plainte pour atteinte aux biens (mais en expérimentation sites pilotes uniquement)
  - \* rechercher la copie d'un de ses diplômes, certificat ou titre de qualification
  - \* voter pour les élections prudhommales (pour la ville de Paris)
  
- **Supérieur à 500 000 :**
  - \* déposer sa demande de bourse étudiante
  
- **Supérieur à 100 000 :**
  - \* déclarer son changement de nom d'usage
  - \* demander un extrait de casier judiciaire
  - \* demander un extrait cadastral

# Panorama des sites Internet des Administrations

## II° A) Les principales démarches administratives faisables en ligne fin 2009

### pour les professionnels

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

- **Supérieur à 10 Millions :**
  - \* Déclarer en ligne la TVA
  
- **Supérieur à 1 Million :**
  - \* Effectuer une formalité au greffe (dépôt comptes sociaux)
  - \* Déclarer une exportation
  
- **Supérieur à 500 000 :**
  - \* Consulter son dossier d'aide agricole
  - \* Déclarer en ligne ses surfaces / cheptels
  
- **Supérieur à 100 000 :**
  - Déclarer les mouvements de main d'œuvre
  - Demander une subvention auprès des services de l'Etat
  - Déclarer et régler en ligne les déclarations sociales des entreprises
  - Demander des attestations de marché public à l'urssaf

# Panorama des sites Internet des Administrations

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

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

# Panorama des sites Internet des Administrations

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

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

# Panorama des sites Internet des Administrations

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

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

# Panorama des sites Internet des Administrations

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

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



# Panorama des sites Internet des Administrations

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

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

# Panorama des sites Internet des Administrations

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

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

# Panorama des sites Internet des Administrations

## Sommaire

### III° La performance des sites :

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

# Panorama des sites Internet des Administrations

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

- **Les sites les plus visités sont ceux de Pôle Emploi et de la sphère sociale...**
  - [www.poleemploi.fr](http://www.poleemploi.fr) : 22 millions de visiteurs tous les mois (chiffres à confirmer).
  - [www.pajemploi.fr](http://www.pajemploi.fr) : 8,7 millions de visiteurs tous les mois
  - [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) : 4 millions de visiteurs en Janvier 2009 (> 5 millions de visites, 4 millions de comptes ouverts)
  - [www.caf.fr](http://www.caf.fr) : plus de 3 millions de visiteurs par mois en 2008
  - [www.cnam.fr](http://www.cnam.fr) : plus de 1 million de visiteurs par mois
  - [www.cnav.fr](http://www.cnav.fr) : 300 000 visiteurs par mois
  
- **Alors que seulement 5 sites « gouvernementaux » dépassent le million de visiteurs uniques par mois, et que le cumul des sites .gouv.fr totalise un total de visites décomptabilisées d'environ 15-20 millions de VU/mois**

Données SIG, statistiques mensuelles à septembre 2009

  - [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) : 3,3 millions visiteurs uniques pour près de 5 millions de visites mensuelles
  - [www.education.gouv.fr](http://www.education.gouv.fr) : 2,6 millions visiteurs uniques
  - [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) : 2,6 millions visiteurs uniques
  - [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr) : 2,4 millions visiteurs uniques (mais 4 millions en moyenne car saisonnalité du trafic)
  - [www.travail-solidarite.gouv.fr](http://www.travail-solidarite.gouv.fr) : 1,2 millions visiteurs uniques

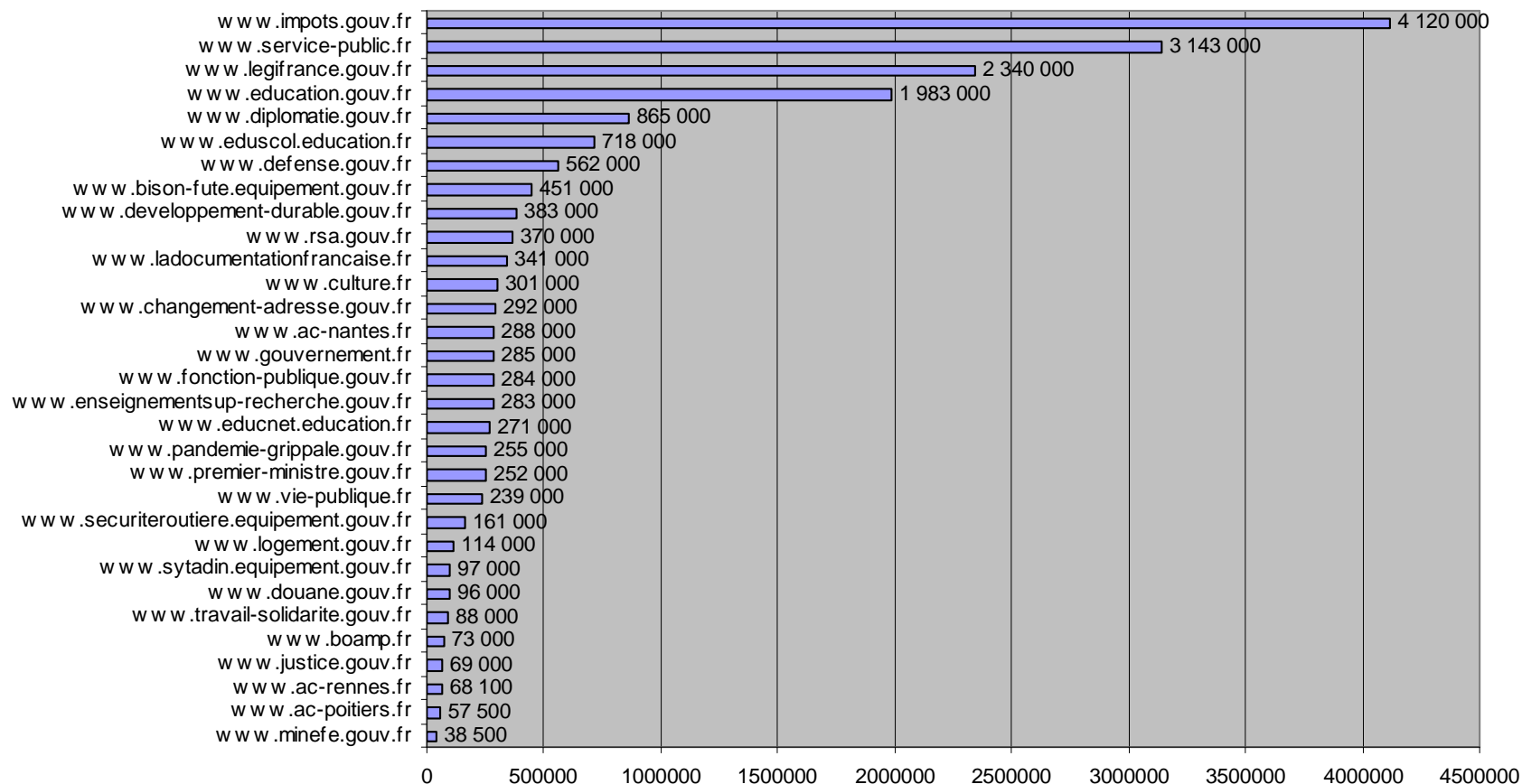
# Panorama des sites Internet des Administrations

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

### ■ La trentaine de sites dits « gouvernementaux » attirant le plus de visiteurs en 2009

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

Approximation du nombre de visiteurs uniques par mois moyennés sur l'année 2009



# Panorama des sites Internet des Administrations

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

### ■ Un référencement des sites à améliorer

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

# Panorama des sites Internet des Administrations

## Sommaire

### IV° La stratégie de l'administration numérique actuelle:

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

# Panorama des sites Internet des Administrations

## IV° Peu de schéma directeur

- Absence d'organisation en charge de la mise en cohérence des sites et de la définition des principes directeurs en terme de « services à l'utilisateur »
  - ❖ Difficulté à établir le panorama complet des sites et de leurs performances:
    - ❖ Le SIG suit aujourd'hui la performance des sites « gouvernementaux » en .gouv.fr
    - ❖ L'Observatoire des sites Internet publics créé en 2005 a été supprimé en 2008
  - ❖ Des chartes et référentiels existent mais ne sont pas appliqués de façon généralisée : la charte ergonomique, le référentiel d'accessibilité,...
  - ❖ Pas de data warehouse centralisée, ni CMS (boîte à outils communes)



# Panorama des sites Internet des Administrations

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

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

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

### ■ Qu'est ce que Drupal ?

- ❖ « Drupal est un logiciel qui permet aux individus comme aux communautés d'utilisateurs de publier facilement, de gérer et d'organiser un vaste éventail de contenus sur un site web » [drupalfr.org](http://drupalfr.org)
- ❖ Drupal est un système de gestion de contenu publié sous licence [libre](#) et distribué gratuitement. Dries Buytaert, développeur initial du projet à partir de [2000](#) à l'université d'Anvers, le définit comme "assembleur rapide de site web" (Rapid website assembler). Il est utilisable tel que fourni, mais largement personnalisable et programmable ensuite.
- ❖ Drupal se place à la frontière entre deux mondes. Celui des systèmes de gestion de contenu traditionnels d'un côté (les CMS tels que Typo3 ) et celui des cadres applicatifs PHP de l'autre (Les "frameworks" (outils utilisés par les développeurs pour construire des sites sur mesure) tels que Symfony).
- ❖ Les utilisateurs : D'après son créateur, environ 500 000 sites et un millier d'e-boutiques l'utilisent en septembre 2009.  
En France : Les sites du 1er ministre, France 24, MTV, Boucheron, Rue89, Mediapart, Plate forme collaborative Hermes pour EDF R&D

# Panorama des sites Internet des Administrations

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

### ■ Création d'une charte ergonomique

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

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

### ■ Création du RGAA, référentiel d'accessibilité

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

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

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

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

# Panorama des sites Internet des Administrations

## Sommaire

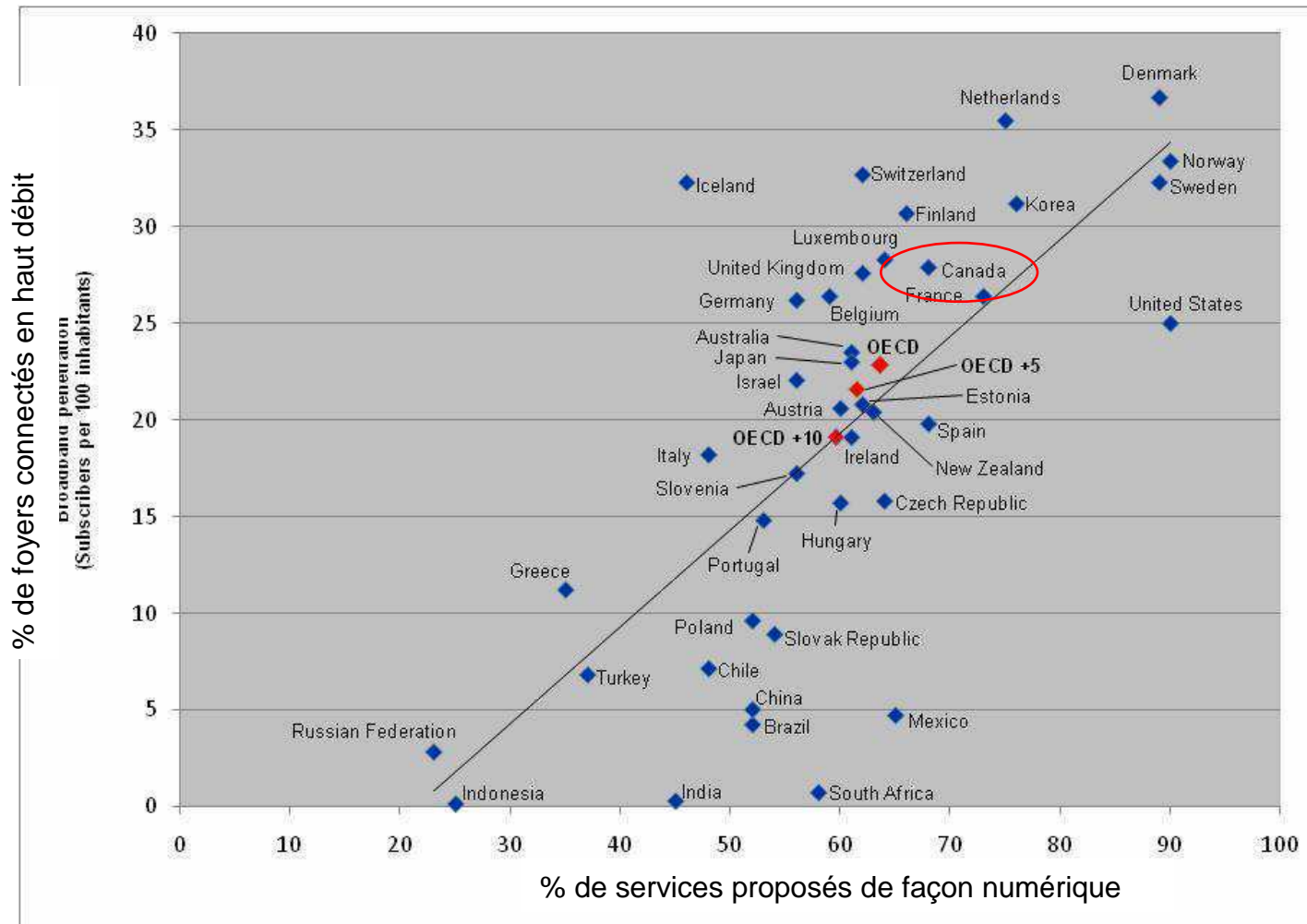
### V° Une mise en perspective internationale

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

# Panorama des sites Internet des Administrations

## V° A) L'administration numérique : comparaison internationale

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



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

# Panorama des sites Internet des Administrations

## V° A) L'administration numérique : comparaison internationale

- **En dépit d'une offre sophistiquée de services en ligne, moins de 50% des citoyens européens les utilisent**

- ❖ En Grèce, Italie et Portugal ce chiffre est même inférieur à 20%
- ❖ Source : rapport de l'OCDE 2009 « rethinking e-government services : user-centred approaches ».

- **L'utilisation des services dépend d'après cette étude :**

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

# Panorama des sites Internet des Administrations

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

### ■ Rationalisation du nombre de sites

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

### ■ Installation de schémas directeurs

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

#### Web standards and guidelines

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

For an overview, see the [summary of requirements for standards compliance](#) including [timetables for implementation](#).

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

#### Accessibility, usability and design

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

#### Legal and technical requirements

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

#### Measuring quality and value

- ▶ [Measuring website costs \(TG128\)](#)
- ▶ [Measuring website usage \(TG116\)](#)
- ▶ [Measuring website quality \(TG126\)](#)

#### Marketing communications

- ▶ [Naming and registering websites \(TG101\)](#)
- ▶ [Buying and selling advertising space and sponsorship \(TG106\)](#)

#### Making content findable

- ▶ [Exposing your website to search engines \(TG122\)](#)
- ▶ [Structuring information on the Web for re-usability \(TG124\)](#)

#### Platforms and devices

- ▶ [Browser testing \(TG117\)](#)
- ▶ [Managing mobile marketing and advertising campaigns \(TG120\)](#)

#### Social media and Web 2.0

- ▶ [Engaging through social media](#)
- ▶ [Principles for participation online \(Civil Service website\)](#)