

**POLE D'OBSERVATION
DE LA SOCIETE DE L'INFORMATION
(P. O. S. I.)**

**L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE
A LA REUNION
(2005)**

Mai 2007

Le Programme d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information (PAGSI, 1998) apparaît comme l'élément déclencheur d'une politique nationale où la modernisation par Internet devient un objectif imposant à toutes les administrations « *l'amélioration des relations entre l'administration et le citoyen devient alors un souci constant du gouvernement* ». Dans ce sillage, le projet ADELE pour Administration ELEctronique¹ (2004-2007) se propose de mobiliser près de 1,8 milliards d'euros pour transformer les rapports de l'administration publique avec les citoyens.

Cette politique, qui affirme des principes d'efficacité et de productivité, vise notamment à mettre en place « *des services plus rapides, une meilleure circulation de l'information par la voie électronique et des délais d'instruction raccourcis* ». Pour ce faire, les TIC sont convoquées comme un puissant levier d'une transformation de l'organisation publique.

¹ **Définition de l'e-Administration** : (Source : <http://www.alaide.com/dico.php?q=e-Administration&ix=5099>)

L'e-administration ou administration électronique ou encore d'administration en ligne, peut se définir comme « *L'ensemble des technologies et des usages liés à la possibilité de s'informer, d'être orienté mais aussi de réaliser des démarches administratives, via les services en ligne (Internet, centres d'appels).* »

L'**administration en ligne** se traduit notamment par :

- un accès aux informations publiques, que ce soit pour l'administré, le citoyen ;
- des services en ligne facilitant les démarches : formulaires en ligne, téléservices, téléprocédures ;
- les aides à la gestion de processus internes : définition de normes, signature électronique...

L'administration électronique doit permettre de changer profondément les procédures administratives et « *d'enrichir le travail des agents, au profit d'une administration en réseau, affranchie des pesanteurs hiérarchiques et d'un fonctionnement trop souvent cloisonné* ».

L'administration électronique apparaît donc comme l'un des moyens de construire une administration de service pour le citoyen, l'entreprise ou l'association.

Les services élaborés dans ce cadre doivent associer les services de l'État, des collectivités territoriales et des organismes publics de la sphère sanitaire et sociale. Ils doivent permettre aux usagers des administrations ou aux intermédiaires qui les assistent (associations, professions réglementées, etc.) de pouvoir faire valoir leurs droits plus vite et plus simplement, de recevoir de la part des administrations des informations personnalisées par le média de leur choix et d'améliorer les conditions de résolution des problèmes de nature administrative (modalités de recours, réponses aux demandes de complément d'information, accès aux dossiers administratif, etc.) dans des conditions de sécurité éprouvées (PSAE).

Le plan ADELE semble donc suggérer un modèle nouveau d'Administration Publique (Alcaud, Lakel, 2004) : il s'agit de proposer à l'utilisateur de l'administration des services plus nombreux, faciles d'emploi, accessibles à tous et à tout moment, en créant les conditions de la confiance. Ces objectifs généraux peuvent se décliner en plusieurs points qui consistent à :

- offrir de nouveaux services à l'utilisateur par le développement de l'administration électronique centré sur les besoins des usagers tout en personnalisant la relation avec les agents du service public.
- offrir des services accessibles à tous tant aux internautes qu'aux non internautes par la mise en place de guichets virtuels et l'installation de bornes publiques multi-services. Ces services doivent également être accessibles aux personnes souffrant d'un handicap,
- simplifier les démarches en proposant des services faciles d'emploi, exemplaires aux plans éditorial, technologique et ergonomique. Cela suppose de remettre en question les procédures exigées, tant au niveau des informations saisies par l'utilisateur que des pièces justificatives à fournir.

- instaurer une plus grande réactivité de l'administration tout en créant les conditions d'une confiance accrue en l'administration électronique. Il s'agit d'instaurer la traçabilité de la gestion des dossiers (avis de dépôt, avis de réception du dossier complet ou du traitement de la demande, délais de réponse...).
- offrir les conditions d'une plus grande transparence par un meilleur contrôle des données personnelles de l'utilisateur (confidentialité, droit d'accès et de rectification des données le concernant) et d'un meilleur contrôle des citoyens dans leurs échanges avec l'administration.
- permettre la maîtrise d'un espace personnel par l'utilisateur en particulier pour ce qui concerne la transmission de ses données lors des télé-procédures administratives.

Une proposition de catégorisation des sites

Entre 2001 et 2004, des travaux de recherches ont permis de catégoriser les sites des services publics de l'Etat ; on distingue 4 grands groupes : les sites institutionnels, les sites portails, les sites thématiques, les sites événementiels et transactionnels.

Les **sites institutionnels** ont pour objectif de faire connaître le service de l'Etat concerné, d'en expliquer le fonctionnement, de mettre en ligne la littérature grise, de permettre l'accès aux données publiques et d'assurer l'interconnexion avec l'hypertexte.

Les **sites thématiques** sont généralement associés à une politique publique instituée sous la responsabilité d'un ministère ou d'une mission interministérielle, (p.e : drogues.gouv.fr).

Les **sites portails** sont chargés de fédérer les données publiques autour d'une plateforme commune, (p.e. : education.gouv.fr).

Les sites **événementiels** sont liés à un agenda précis (Bug an 2000, Passage à l'Euro).

Les **sites transactionnels**, qui émergent avec la téléprocédure sur Internet, doivent permettre à l'utilisateur d'effectuer les formalités administratives à distance, mais assurent aussi la transparence des processus administratifs (suivis des dossiers par l'utilisateur, correspondance avec le responsable etc.).

Les sites institutionnels et transactionnels ont pour objectifs d'offrir de nouveaux services largement accessibles, de simplifier des démarches, d'assurer la réactivité et la transparence de l'administration et de permettre la maîtrise d'un espace personnel des

usagers. Ces objectifs correspondent aux préconisations d'ADELE et leur mise en œuvre permet d'appréhender les nouvelles « pratiques numériques » du service public.

Selon la Délégation Interministérielle à la réforme de l'Etat (DRIRE), créée dans le cadre du Programme d'Action Gouvernementale pour la Société de l'Information (PAGSI), on compte, en 2001 et parmi les 956 sites nationaux recensés par l'ADAE, une forte majorité de sites « à dimension institutionnelle », 14 % de sites « portails » et 22 % de sites « thématiques », 6 % de sites « évènementiels » et 1,2 % de sites « transactionnels ».

En 2004, la dimension institutionnelle reste très représentée, parfois incluse dans des sites portails et thématiques dont le nombre augmente fortement. S'imposent les sites évènementiels (33 % en 2004) et des sites transactionnels (30 %).

A partir de ces constats, le POSI s'est intéressé aux services publics sous l'angle de l'e-administration.

Les contacts par voie électronique de l'administration, et plus particulièrement des services publics, avec les usagers étant à leurs débuts, il sera intéressant de suivre cette évolution. Il ne s'agit pas là d'une spécificité réunionnaise et l'on peut penser que, dans ce domaine, l'île est au même niveau que la métropole, peut-être même plus avancée. C'est pourquoi les indicateurs choisis pour caractériser les relations administration-usagers à La Réunion sont très largement inspirés de ceux mis en œuvre dans l'hexagone.

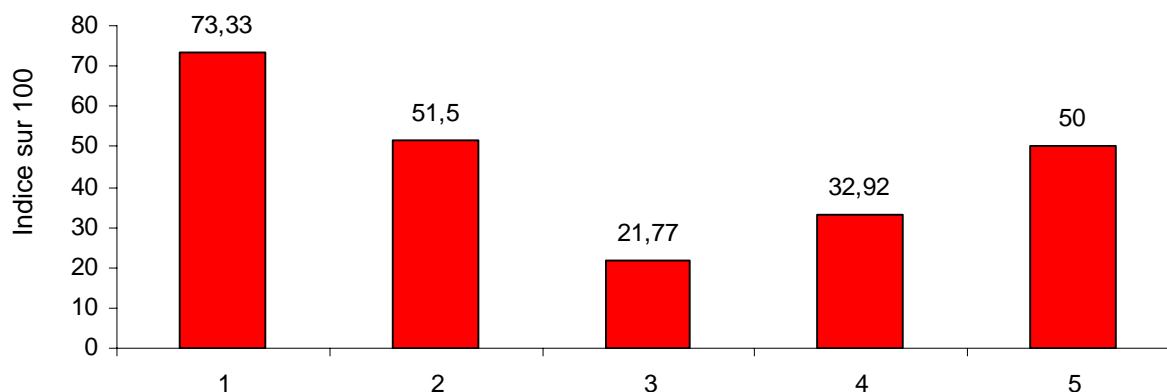
Le protocole qui suit est ainsi basé sur les préconisations du programme ADELE (Plan d'action et plan stratégique - 2004-2007) et les observations menées par BVA « Baromètre de l'administration en ligne - mars 2005 ».

TABLEAU DE BORD POUR LES SERVICES PUBLICS

SITUATION EN 2005

Performance des sites de services publics

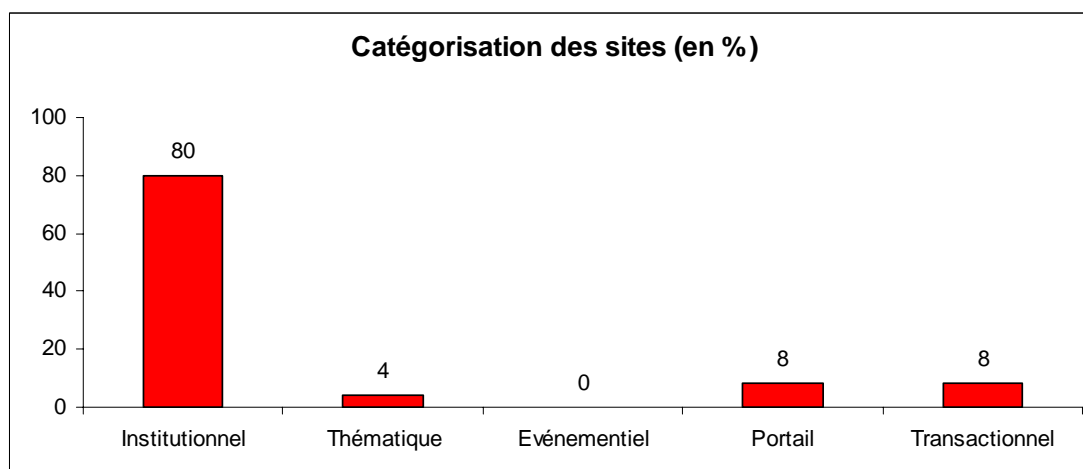
Indice de performance des sites de services publics



- 1) Accès au site
- 2) Accès aux informations et aux données
- 3) Services offerts et relation avec l'utilisateur
- 4) Mise en œuvre de procédures télématiques
- 5) Communication avec l'administration

Catégorisation des sites de services publics

Part des sites Institutionnels, Thématiques, Événementiels, Portails, Transactionnels



COMMENTAIRES EN RAPPORT AVEC LA PROBLEMATIQUE DE LA FRACTURE NUMERIQUE

INFRASTRUCTURES	USAGES	ACQUISITION	CONTENU
<p style="text-align: center;">Ordinateur Internet Réseau</p> <p>Un taux d'équipement élevé dans les administrations (voir enquêtes ODR)</p> <p>Un taux de connexion à Internet important avec le haut débit qui se généralise (voir enquêtes ODR)</p>	<p style="text-align: center;">Techniques et Cognitifs</p> <p>Des usages basiques des logiciels et des usages restreints d'Internet par les administrations (voir enquêtes ODR)</p>	<p style="text-align: center;">Apprentissage, Appropriation</p> <p>Une appropriation restreinte des outils malgré les formations suivies par le personnel (voir enquêtes ODR)</p>	<p style="text-align: center;">Disponibilité et Accessibilité</p> <p>Des sites disponibles mais peu accessibles au niveau du langage, de l'ergonomie</p> <p>Des sites prenant peu en compte la logique de l'utilisateur</p> <p>Des contenus restreints Peu de services interactifs</p>

CORPUS DE DONNEES

(Voir aussi section « méthodologie »)

A partir des enquêtes spécifiées ci-dessous on rend compte du niveau d'intégration des TIC dans les services publics et de la capacité des organisations à mettre à disposition des services au citoyen, à améliorer les relations entre administration et usager comme le préconise le plan ADELE, notamment par l'intermédiaire des sites Internet :

- Enquête ODR pour la Région Réunion, 2003 « Diffusion des TIC dans les services publics »
- Enquête ODR pour la Région Réunion, 2005 « Diffusion et usages des TIC dans les collectivités locales réunionnaises »
- Enquête POSI, 2005, TIC et Service public
- Enquête BVA, Mars 2005, Baromètre ADELE de l'administration en ligne

MODALITES D'ANALYSE DES INDICATEURS

(Voir ci-dessous : choix des observables et construction des indicateurs)

Le corpus principal de données qui est analysé ici est constitué des éléments recueillis sur les sites Internet des services publics. Les sites observés sont ceux répertoriés sur le site Internet www.service-public.fr. Cette liste a été complétée par certaines administrations qui, nous semblent-ils, sont régulièrement sollicitées par les usagers : CGSS, ANPE, ASSEDIC, ANT, CAF.

Les autres sources, Enquête ODR 2002 et 2005, servent à établir un état des lieux en termes d'équipement et d'appropriation des TIC dans les services publics. Elles sont utilisées en complément de l'étude du POSI pour mieux appréhender les différents niveaux d'intégration des TIC dans les administrations publiques.

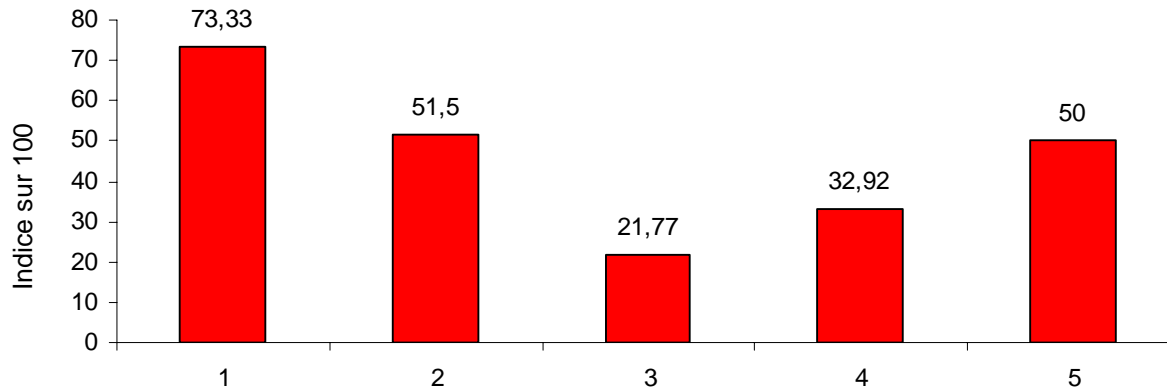
L'analyse des indicateurs est disponible selon une analyse « à plat » de l'enquête menée par l'observatoire.

ENQUETE SUR L'EVALUATION DES SITES INTERNET DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

En 2005, 25 services publics sur 47 (soit 55,55 %) ont développé un site : il peut s'agir d'un site local (15 sur 25), d'un site mixte comportant une ou plusieurs pages locales sur un site national (11 sur 25), d'un site national sans un réel espace dédié au local (9 sur 25).

Selon la grille d'observation, l'ensemble des 25 sites sont plutôt performants concernant leur accessibilité (1), moyennement performants pour l'accès aux informations (2) et pour les procédures de communication (5), faiblement performants pour le service rendu (3) et le respect de la logique des usagers ainsi que pour les téléprocédures (4).

Indice de performance des sites de services publics



- 1) Accès au site
- 2) Accès aux informations et aux données
- 3) Services offerts et relation avec l'utilisateur
- 4) Mise en œuvre de procédures télématiques
- 5) Communication avec l'administration

De façon plus qualitative, on peut, dans la perspective des objectifs ADELE, faire les remarques suivantes :

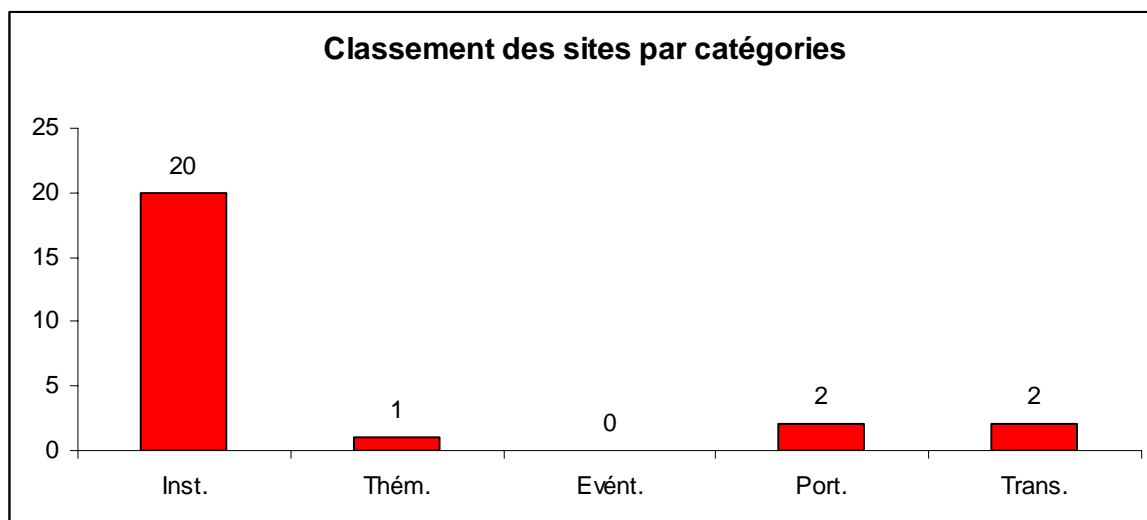
1. **La téléprocédure reste un service encore très marginal** : le plus souvent les sites se limitent à la mise en ligne de formulaires ; l'utilisateur doit donc les imprimer et les renvoyer sous forme papier au service concerné. Outre l'aspect technique de la question de l'identifiant (la question de la signature électronique reste à résoudre), on note que seuls les sites nationaux mettent en œuvre une procédure télématique.
2. **Les sites sont pour beaucoup centrés sur l'information et l'autopromotion**. Ce sont d'abord des sites « vitrines » qui présentent l'administration du service public, les services offerts, l'accès à divers documents comme les rapports, études, etc. On peut toutefois remarquer la généralisation d'un annuaire et la possibilité de contacter directement les agents administratifs par courriel.
3. **La majorité des sites présentent encore le service public selon une logique administrative** sans s'adapter à celle de l'utilisateur-demandeur. Certains sites sont d'ailleurs conçus selon la propre logique fonctionnelle du service et conservent un vocabulaire administratif parfois peu compréhensible par l'utilisateur.
4. **La réactivité de l'administration à la sollicitation de l'utilisateur reste problématique** : un seul service a répondu à une requête ; les autres n'ont pas répondu ou ne proposent pas ce service.
5. **Le dialogue administration-utilisateur est balbutiant** : si la rubrique FAQ (Foire Aux Questions) est présente dans la plupart des sites, les chats et forums sont inexistantes.

Au niveau de l'ergonomie, on peut noter une différence entre les sites hébergés par un site national et les autres et qui de ce fait bénéficient de la charte graphique du site maître. L'ergonomie et le *design* ainsi que certains aspects techniques (comme par exemple la mise en ligne de logiciels pouvant lire les formulaires utilisant l'extension .pdf) sont généralement mieux pris en compte.

Des sites peu sophistiqués

Selon la classification proposée plus haut, l'écrasante majorité des sites (20/25 soit 80%) peut être rangée dans la catégorie de sites **institutionnels** dont les caractéristiques principales sont de faire connaître le service sollicité, d'en expliquer le fonctionnement et les missions, de mettre en ligne la littérature grise et publiée, de permettre l'accès aux données publiques et d'assurer l'interconnexion avec l'hypertexte.

On repère ensuite deux sites **portails** (2/25 soit 8 %) organisés autour d'une plateforme de services publics, un site **thématique** (1/25 soit 4%), associé à une politique de service public et deux sites **transactionnels** (2/25 soit 8%) qui développent une réelle politique de téléprocédure.



ELEMENTS DE CONCLUSION

A La Réunion, l'intégration et l'appropriation des TIC dans les services publics ont fait l'objet de deux enquêtes.

La première a été réalisée en 2003 sur demande de la Région Réunion, par l'Observatoire du Développement de La Réunion (ODR) auprès des services publics. Cette enquête qui traite de la « Diffusion des TIC dans les services publics » va permettre de « *disposer d'informations sur les pratiques réelles* » mais aussi d'« *apprécier les freins et motivations de l'appropriation, les besoins et les attentes en matière d'équipements et de services* ».

L'autre enquête, également commanditée par la Région Réunion, réalisée en 2005, porte uniquement sur les collectivités locales. Elle aborde donc la question de la « *Diffusion et usages des TIC dans les collectivités locales réunionnaises* ».

Ces enquêtes montrent qu'en 2003, le taux de pénétration des TIC est relativement important puisque 98% des services publics interrogés déclarent être équipés d'un poste ou plus et 92,2% d'une connexion Internet. En termes d'usages, en 2003, les usages de l'informatique par les services publics étaient en phase de maturation. 87% des administrations disposaient d'un site web qui, pour la majorité d'entre eux, étaient des sites vitrines pour 87% et informatifs pour 78,3%. Les services aux particuliers comme le téléchargement ou les téléservices étaient là aussi peu fréquents.

Dans l'enquête de 2005, qui ne concerne que les collectivités, le constat est toujours le même. Si la majorité des collectivités sont équipées en ordinateur, les usages en interne sont encore « basiques ». Pour les sites Internet les fonctionnalités proposées restent basiques et peu de collectivités proposent du téléservice ou du téléchargement. Les sites sont avant tout construits dans l'optique d'informer et de présenter la collectivité.

On voit ainsi que l'administration électronique qui devait permettre « *d'enrichir le travail des agents, au profit d'une administration en réseau, affranchie des pesanteurs hiérarchiques et d'un fonctionnement trop souvent cloisonné* » a du mal à s'imposer dans les administrations locales.

L'observation et l'évaluation des sites Internet réalisées par le POSI en 2005, là aussi confortent ces résultats. En effet, les sites ont peu évolué en termes de fonctionnalités puisque 80% des sites observés sont des sites classés dans la catégorie des sites institutionnels, qui présentent l'administration et informent l'utilisateur sur les missions de ce service.

Si on reprend les objectifs généraux d'ADELE développés en introduction, l'administration électronique qui se doit :

- d'offrir de nouveaux services à l'utilisateur,
- d'offrir des services accessibles à tous,
- de simplifier les démarches en proposant des services faciles d'emploi, exemplaires aux plans éditorial, technologique et ergonomique,
- d'instaurer une plus grande réactivité de l'administration,
- d'offrir les conditions d'une plus grande transparence,
- de permettre la maîtrise d'un espace personnel par l'utilisateur,

est encore en devenir au niveau local et les efforts à fournir pour réaliser ces objectifs demeurent importants.

Comparativement, sur le plan national et européen, une enquête de Cap Gemini et Ernst Young en 2004 sur les progrès des services publics, montre qu'au sein de l'Europe la tendance depuis 2003 est à une sophistication accrue des sites Internet et sur ce point la France se trouve bien positionnée.

Si les sites des services publics nationaux sont avancés en termes de fonctionnalités, le constat est pratiquement inverse pour les sites locaux qui font figures de parents pauvres.

Mais on peut se poser la question de savoir si la modernisation des administrations et le développement de l'e-administration ne passent pas aussi par l'appropriation des TIC au sein même des organismes. Le faible développement des usages TIC dans les administrations ne constituerait-il pas un frein au développement des services en ligne par les organismes publics locaux ? En effet, les enquêtes de l'ODR en 2002 et 2005 montrent que les usages au sein des administrations restent encore pour la plupart des usages basiques avec une utilisation d'Internet restreinte à la messagerie, à la recherche d'information et au transfert de données. En 2005, les collectivités, soulignent la difficulté

de disposer d'un personnel compétent mais aussi de l'importance et de la nécessité de la formation des utilisateurs.

Une prochaine enquête devra mesurer l'évolution des performances des sites selon la méthodologie arrêtée dans ce chapitre.

CONSTITUTION DU GROUPE TEMOIN (GT)

En 2005, une grille d'observation et d'évaluation (voir annexe) a été appliquée aux 41 services publics recensés sur le site Internet <http://www.service-public.fr> pour la région Réunion (voir liste ci-dessous).

A cette liste a été ajoutée les administrations qui nous semblent-ils sont régulièrement sollicitées par les usagers : CGSS, ANPE, ASSEDIC, ANT, CAF.

C'est donc au total 46 services publics qui, en 2005, ont été identifiés et qui constituent le corpus de base de l'enquête.

Sur ces 46 services publics, 21 ne disposent d'aucun site Internet. L'enquête porte donc sur 25 sites Internet de services publics :

1. DTEFP
2. CONSEIL REGIONAL
3. CHAMBRE REGIONALE DES COMPTES
4. ONAC
5. DDJS
6. TRIBUNAL ADMINISTRATIF
7. DRONISEP
8. DSF
9. ARH
10. METEO France
11. DRIRE
12. DIREN
13. CONSEIL GENERAL
14. DRCE
15. RECTORAT
16. CRDP
17. CESR
18. CAF
19. CGSS
20. INSEE
21. PREFECTURE
22. CROUS
23. DDE
24. ANPE
25. ANT

CHOIX DES OBSERVABLES, CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE ET DES INDICATEURS

C'est à partir des orientations stratégiques et des recommandations du plan ADELE que le POSI, s'inspirant d'un travail effectué en France métropolitaine (Alcaud, Lakel, 2004) a élaboré une grille d'observation des sites de services publics (répertoriés sur www.service-public.fr).

Cette grille d'observation permet l'évaluation des sites à partir des missions clefs préconisées par ADELE. Les indicateurs retenus sont renseignés par la moyenne des évaluations des services.

Le questionnaire comprend au départ 6 parties (voir annexe) qui pour chacune fait l'objet d'une appréciation :

- Contacter (3 points)
- Informer (13 points)
- Logique de l'utilisateur (9 points)
- Accès aux données (11 points)
- Procédures télématiques (13 points)
 - Téléprocédure
 - Téléchargement
- Communication avec l'administration (6 points)

Pour l'exploitation des données deux parties ont été regroupées : la partie « Informer » et « Accès aux données » qui donne la partie globale « Accès aux informations et aux données ».

A partir des observables contenus dans ces parties (voir le protocole d'enquête en annexe), les indicateurs mis en place ont permis de procéder à :

- une évaluation globale de chaque site en fonction de son accessibilité, de sa qualité informationnelle, du respect de la logique de l'utilisateur et de la facilité à accéder aux données,
- une catégorisation en sites institutionnel (faire connaître le service public), thématique (faire connaître une politique publique), événementiel (communiquer sur un événement), portail (fédérer des données autour d'une plateforme commune à plusieurs services) et transactionnel (permettre d'effectuer les formalités administratives).

INDICATEURS

La « pratique numérique » des services publics à destination des usagers est appréhendée à partir des indicateurs ci-dessous.

Indicateur de performance

I10 : Indice de performance d'accès au site : cet indicateur renseigne sur le niveau d'accessibilité du service public en ligne.

I11 : Indice de performance des conditions d'accès aux informations et aux données : ici on tente d'évaluer la capacité du service à renseigner, à mettre à disposition des données numériques pour le citoyen et à lui en faciliter l'accès.

I12 : Indice de performance des services offerts et de la prise en compte de la logique de l'utilisateur : l'objectif de cet indicateur est de comprendre la place accordée à l'utilisateur et de voir dans quelles mesures le service public intègre les besoins et la logique de l'utilisateur.

I13 : Indice de performance de mise en œuvre de procédures télématiques : on évalue ici la capacité des administrations à proposer dans leur site des procédures télématiques tant au niveau des téléprocédures que du téléchargement.

I14 : Indice de performance de communication avec l'administration : on évalue la capacité du service administratif à se rendre communicante.

Typologie des sites

I20 : % de sites institutionnels

I21 : % de sites thématiques

I22 : % de sites évènementiels

I23 : % de sites portails

I24 : % de sites transactionnels

ANNEXES

Fiche indicateur

Protocole d'enquête

BIBLIOGRAPHIE

- Enquête de l'ODR pour la Région Réunion, *Diffusion des TIC dans les services publics*, 2003
- Enquête de l'ODR pour la Région Réunion, *Diffusion et usage des TIC dans les collectivités locales et réunionnaises*, 2005
- Enquête BVA, 2005
- Enquête Cap Gemini-TNS Sofres, Août 2004, *Usages et attentes en matière de service public sur Internet France et Europe*
- Enquête Cap Gemini-Ernst&Young, Janvier 2004, *Services publics en ligne : quel progrès en Europe ?*
- Enquête BVA, Mars 2005, *Baromètre ADELE de l'administration en ligne*

POSI Administration électronique			
		2006	
Caractéristiques des sites des services publics			
O1	Nombre de services publics répertoriés	47	
O2	Nombre de services publics développant un site	25	
O3	Nombre de services publics développant un site local	15	
O4	Nombre de services publics développant des infos locales sur site national	11	
O5	Nombre de services publics ne développant aucune espace pour le local	9	
Indicateurs			
I2	% services publics développant un site (indépendant ou page sur site national)	55,55%	
I10	Indice de performances d'accès au site	73,33	
I11	Indice de performance des conditions d'accès aux infos et données	51,5	
I12	Indice de performance des services offerts et logique de l'utilisateur	21,77	
I13	Indice de performance de mise en œuvre de procédures télématiques	32,92	
I14	Indice de performance de communication avec l'administration	50,00	
Observables et indicateurs			
O20	Nombre Sites institutionnels	20	
O21	Nombre Sites thématiques	1	
O22	Nombre Sites événementiels	0	
O23	Nombre Sites portails	4	
O24	Nombre Sites transactionnels	4	
I20	% Sites institutionnels	80%	
I21	% Sites thématiques	4%	
I22	% Sites événementiels	0%	
I23	% Sites portails	8%	
I24	% Sites transactionnels	8%	

POSI – Questionnaire Administration électronique/2005

ORGANISME ENQUETE :

NOTATION :/55

0) CONTACTER

/3

▪ **Existence d'un site**

- Non = 0
 Oui = 1

▪ **Si oui Type de site**

- Événementiel
 Thématique
 Institutionnel
 Transactionnel

▪ **Adresse du site**

Trouvée : (comment a-t-elle été trouvée ?)

▪ **Mise à jour**

- Non = 0
 Peu explicite = 1
 Oui = 2

1) INFORMER :

/13

capacité de renseigner l'utilisateur, mise à disposition des données publiques, contenu du site

▪ **Compréhension de l'administration** (par l'utilisateur) : mission, structure, responsables,

- Aucune de ces informations = 0
 Quelques unes de ces informations = 1
 Information détaillée = 2

▪ **Agenda**

- Non = 0
 Épars ou auto promotionnel = 1
 Oui = 2

- **Actualités et communication**
 - Aucune information = 0
 - Véritable effort d'information = 1
 - Information Très satisfaisante = 2

- **Lois et règlement**
 - Aucune information = 0
 - Succinct et inutilisable = 1
 - Information satisfaisante = 2
 - Véritable aide à la recherche = 3

- **Rapports, études et documentation**
 - Aucune information = 0
 - Succincte et publicitaire = 1
 - Conséquente = 2

- **Rapports, études et documentation**
 - Accès payant = 0
 - Accès gratuit = 1

- **Abonnement à une lettre d'information**
 - Non = 0
 - Oui = 1

2) LOGIQUE DE L'USAGER :

/9

mettre l'utilisateur au cœur des échanges (nouvelle culture administrative)

- **Langage clair et adapté**
 - Jargon administratif = 0
 - Discours simple et clair = 1

- **Entrée par catégorie d'utilisateurs**
 - Non = 0
 - Sélection par entrée = 1
 - Sélection au long du site = 2
 - Données adaptées à la catégorie = 3

- **Type de page d'accueil**
 - Institutionnelle = 0
 - Utilisateur = 1

- **Espace personnel identifié**
 - Aucun = 0
 - Oui mais effets limités = 1
 - Espace perso à données pérennes = 2

- **FAQ par usages**
 - Non = 0
 - Oui = 1

- **Multilinguisme**
 - Non = 0
 - Oui = 1

3) ACCES AUX DONNEES

/11

- **Moteur de recherche (interne au site)**
 - Non = 0
 - Oui, mais faible = 1
 - Oui = 2

- **Plan du site**
 - Non = 0
 - Oui, mais incomplet = 1
 - Oui, complet = 2

- **Index alphabétique, corpus, thésaurus**
 - Non = 0
 - Oui, mais incomplet = 1
 - Oui, complet = 2

- **Présence de liens aveugles (liens qui ne fonctionnent plus)**
 - Oui (beaucoup) = 0
 - Quelques uns = 1
 - Aucun = 2

- **Le menu du site est-il toujours visible à l'écran**
 - Non = 0
 - Oui = 1

- **Respect d'une charte graphique**
 - Non = 0
 - Oui = 1

- **Certaines pages sont-elles encore "en construction" ou vides**
 - Oui = 0
 - Non = 1

4) PROCEDURES TELEMATIQUES

/13

4.1. TELEPROCEDURES

/5

- **Existence de téléprocédures**
 - Non = 0
 - Oui = 1

- **Envoi en ligne**
 - Non = 0
 - Oui, mais pas dans tous les cas = 1
 - Oui = 2

- **Information sur les procédures**
 - Aucune = 0
 - Guide des démarches = 1
 - Explications complètes = 2

4.2. TELECHARGEMENT

/8

- **Formulaires préformatés**
 - Non = 0
 - Oui = 1

- **Téléchargement de formulaires**
 - Non = 0
 - Oui = 1

- **Les fichiers téléchargeables sont dans des formats "universels" (type RTF, PDF, etc.)**
 - Non = 0
 - Oui pour certains = 1
 - Tous = 2

- **Certaines applications nécessaires (plug-ins, freewares, etc.) sont proposées en téléchargement**
 - Non = 0
 - Oui = 1

- **Suivi de dossiers/ questions**
 - Aucun = 0
 - Accusé réception = 1
 - Suivi en ligne = 2
 - Suivi en ligne avec interaction = 3

5) **COMMUNICATION AVEC L'ADMINISTRATION :**

/6

(rendre l'administration communicante)

- **Les coordonnées (adresses, horaires, téléphone...) sont disponibles sur le site**
 - Non = 0
 - Oui = 1

- **Possibilité de contacts personnalisés avec les agents**
 - Non = 0
 - Oui = 1

- **Annuaire des services**
 - Non = 0
 - Oui = 1

- **Forum et débats**
 - Non = 0
 - Oui = 1

- **Sondages et avis**
 - Non = 0
 - Oui = 1

- **Liens et relations externes (renvois sur d'autres sites de services publics)**
 - Non = 0
 - Oui = 1

Remarques :