

Premier ministre

22 décembre 2000

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

Note n° 008748

Développement des sites internet publics

DIRE
Délégation
interministérielle
à la Réforme de l'Etat

dossier suivi par Annie Henrion

Tél. 01.42.75.80.79

Mél: annie.henrion@dire-utic.pm.gouv.fr

Le délégué interministériel à la réforme de l'État

à

Mesdames et Messieurs les hauts fonctionnaires chargés de la modernisation
et de la déconcentration,

Messieurs les directeurs des services de communication

Mesdames et Messieurs les préfets de région et de département

Le comité interministériel pour la réforme de l'État (CIRE) du 12 octobre 2000 a insisté sur l'importance des sites internet de l'État pour améliorer la qualité des services rendus aux citoyens et aux entreprises et mieux répondre à leurs attentes.

Dans cette perspective, il est nécessaire de prendre en compte les conclusions d'une évaluation des sites internet des services de l'État qui a été conduite sous le pilotage de la DIRE au printemps 2000. Ce travail a à la fois mis en évidence une situation globalement très dynamique et formulé plusieurs pistes de progrès.

Vous trouverez ci-joint :

- deux exemplaires de cette évaluation ;
- une note détaillant diverses actions d'amélioration qu'il convient de mettre en œuvre et qui ont été validées par le dernier CIRE.

Les services sont à votre disposition pour toute information complémentaire.

Premier ministre

22 décembre 2000

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



Recommandations d'améliorations des sites internet publics

Le développement des sites internet des services de l'État se fonde sur le principe d'une large responsabilité donnée aux ministères et services.

Cette orientation a été fixée par une circulaire du Premier ministre du 7 octobre 1999 qui précise que, pour accompagner ce développement, une évaluation sera réalisée chaque année par la Délégation interministérielle à la réforme de l'État (DIRE). La première d'entre elles ⁽¹⁾, menée par les experts indépendants de l'agence *Proposition* au printemps 2000, révèle notamment une progression régulière du nombre de sites, une forte hausse de leur fréquentation et une grande richesse d'informations.

Mais ce premier constat met également en évidence que des actions concrètes d'améliorations doivent être menées afin d'assurer un meilleur service à l'utilisateur et d'intégrer pleinement les technologies de l'information et de la communication (TIC) dans l'organisation et le fonctionnement de l'administration. Ces actions ont été approuvées par le comité interministériel pour la réforme de l'État (CIRE) du 12 octobre 2000.

1 - Développer des sites Internet répondant mieux aux besoins des usagers

Pour renforcer cette "orientation usager", les pistes de progrès consistent à construire une démarche qualité permanente, à renforcer le niveau local et les services de proximité et à réussir l'ouverture internationale.

⁽¹⁾ Une version papier du rapport est disponible à la DIRE, secrétariat de la mission "Utilisation des TIC par l'administration" : tél. 01 42 75 75 39, mél. utic@dire-utic.pm.gouv.fr. Il est possible de télécharger ce rapport à l'adresse suivante : <http://www.fonction-publique.gouv.fr/tic>.

1.1. Construire une démarche qualité permanente

Chaque responsable de site a intérêt à mettre en place une démarche qualité afin de développer une “ orientation usager ” avec des services concrets et utiles (informations pratiques, démarches facilitées par des formulaires et des téléprocédures, suivi de dossier, services de réponse aux messages, etc.).

Des mesures communes d’audience seront également mise en place en 2001 afin d’établir un comparatif fiable de la fréquentation des sites locaux et nationaux. Pour les sites des ministères, cet outil commun sera implanté au niveau interministériel par le Service d’information du Gouvernement (SIG). Pour les sites des services déconcentrés, j’invite de même chaque ministère à se doter d’un outil d’audience homogène.

S’agissant de la mise en ligne des formulaires administratifs, et dans le cadre des dispositions de la circulaire du Premier ministre du 31 décembre 1999, vous prêterez une attention particulière à leur validité. Et je vous invite à consulter la commission pour les simplifications administratives (COSA) pour toute difficulté qui viendrait à surgir ⁽²⁾.

Les sites Internet des services de l’État doivent être exemplaires dans leur accessibilité aux non-voyants. A ce titre, il est rappelé que les spécifications techniques correspondantes sont disponibles sur les sites “ www.internet.gouv.fr ” et de la MTIC (www.mtic.pm.gouv.fr). Comme le préconise Bernard Descargues dans son récent rapport sur l’accessibilité des TIC aux personnes aveugles et malvoyantes, des évaluations des sites seront régulièrement effectuées ; la première d’entre elles sera réalisée au mois de juin 2001, dans le cadre de l’évaluation annuelle des sites Internet publics menée par la DIRE.

Un guide de démarche qualité des sites publics sera rédigé au premier semestre 2001 à l’initiative de la DIRE et en relation avec les différents ministères. Il sera transmis à l’ensemble des services.

1.2. Renforcer l’Internet public au niveau local

Le renforcement du niveau local constitue une priorité de développement des sites Internet publics en 2001, afin que l’usager dispose d’informations et de services de proximité.

A l’instar du ministère de l’Intérieur pour les préfetures, du ministère de l’Equipement des transports et du logement pour ses services déconcentrés, du ministère des Affaires étrangères pour les ambassades et consulats, chaque ministère favorisera le développement de ses sites locaux, notamment en valorisant les meilleures pratiques et éventuellement en préparant des cahiers des charges et des sites-type.

Chaque site de préfecture comportera une page “ portail local ” qui orientera l’usager vers les sites en lien avec l’action publique de son département ou de sa région (services déconcentrés, collectivités territoriales, associations et le cas échéant, entreprises).

⁽²⁾ Les coordonnées de la COSA sont les suivantes : tél. 01 42 75 79 15 - mél cosa@cosa.pm.gouv.fr

1.3. Réussir l'ouverture internationale

Une démarche de veille et d'établissement de liens avec les sites publics des autres pays et les sites à vocation européenne sera mise en place pour permettre à l'utilisateur et au citoyen de se situer dans le contexte français, européen et mondial.

2 - Renforcer l'intégration des sites Internet dans l'action administrative

Pour que l'outil Internet devienne un véritable levier de modernisation de l'administration, il est nécessaire de mobiliser fortement les responsables administratifs, de renforcer les compétences, de développer le travail en réseau en valorisant les bonnes pratiques et en mutualisant les ressources.

2.1. Impliquer les responsables administratifs

Des actions de réflexion et de formation devront être mises en œuvre dans chaque administration afin de mobiliser fortement les responsables hiérarchiques aux enjeux de déploiement des sites Internet et à la définition de leurs missions vis-à-vis du public, ainsi qu'au redéploiement des moyens humains et à la formation des équipes Internet et des agents de l'administration.

2.2. Renforcer les compétences

Une typologie des compétences clefs (webmestre, informaticien, chargé de communication, documentaliste, secrétaire, etc.) sera réalisée par la DIRE en relation avec les ministères intéressés et transmise à l'ensemble des services au printemps 2001. Ce document de référence permettra aux différents ministères et services de concevoir et d'adapter des programmes de formation.

2.3. Favoriser le travail en réseau

Un "club des webmestres publics" des sites Internet des services de l'Etat (administrations centrales, services déconcentrés et établissements publics) est animé par la DIRE et le SIG. Prenant appui sur un extranet, il permet de mutualiser les ressources (annuaire, documentation, bonnes pratiques, veille technologique, etc.) et d'échanger sur des thèmes de travail tels que : la formation, l'organisation et le pilotage de projet, les relations avec les prestataires, la démarche qualité, les questions juridiques, les questions techniques, les formulaires administratifs, les actions de communication, etc.

Cet extranet intégré à “Vit@min ” ⁽³⁾ a été lancé par la DIRE et le SIG, en partenariat avec les différentes structures interministérielles compétentes (SGG, MTIC, Documentation française, COSA, etc.) et il associera les ministères et services volontaires. Il permettra le pilotage permanent du développement des sites en bonne association avec tous les acteurs concernés.

La délégation interministérielle à la réforme de l’État est à votre disposition pour toute information complémentaire sur la mise en œuvre de ces orientations.

⁽³⁾ Cet extranet est accessible à l’adresse www.vitamin.gouv.fr. Des codes d’accès ont été diffusés aux ministères et préfectures. Pour toute information sur l’extranet vitamin, vous pouvez contacter le secrétariat de la mission “ Utilisation des NTIC par l’administration ” de la DIRE.