

Audit de l'internet public en région Pays de la Loire

Synthèse du rapport final

14 avril 2003

Sommaire

1. Contexte et rappel méthodologique.....	3
Rappel des différentes analyses conduites dans le cadre de l'étude	3
Une sélection de sites représentatifs de l'internet public local	4
2. Analyse d'ensemble	5
Un niveau correct de couverture territoriale	5
Principaux acteurs publics, principaux thèmes : tous présents	5
Internet public et agences web en Pays de la Loire : un marché morcelé..	6
3. Analyse des sites.....	7
Identification et positionnement : un effort variable	7
Organisation générale et liens : une orientation « usager » à concrétiser .	7
Accès, navigation et ergonomie : respecter davantage les pratiques éprouvées	8
Conception des contenus : vers une meilleure hiérarchisation de l'information.....	8
Services : de l'email aux téléservices	9
Technologie : une bonne pénétration des plate formes d'édition, quelques menus abus sur Flash et des performances d'accès variables.....	10

1. Contexte et rappel méthodologique

Rappel des différentes analyses conduites dans le cadre de l'étude

En premier lieu, l'analyse menée par le Cabinet Proposition de janvier à mai 2003 se fonde sur l'observation de l'existant, sous l'angle de "l'expérience l'utilisateur" ("Puis-je trouver simplement les informations que je cherche ?") ; Partant de l'observation des sites web existants, elle évolue progressivement vers des analyses et des recommandations :

Des analyses d'ensemble :

- Etude de la qualité de la couverture thématique (« les principaux thèmes publics sont-ils traités en Pays de la Loire ? »)
- Etude de la qualité de la couverture géographique (« chaque point du territoire régional est-il fourni en contenu internet public ? »)
- Observations sur le nombre et la diversité des agences web et prestataires chargés de la réalisation des sites

Analyse individuelle des sites:

- Analyse d'une sélection de sites publics (voir répartition ci-après : services de l'Etat en région et département, collectivités, établissements publics, structures paritaires, consulaires, etc) sur la base d'une grille d'environ 120 critères

Analyses complémentaires :

- Résultats quantitatifs et qualitatifs d'un test de messagerie mené sur 30 sites retenus dans la sélection
- Analyse du maillage en liens entrants/sortants d'une sélection de 10 sites
- Qualité technique : un aperçu de la qualité d'accès au serveur conduit sur une sélection de 10 sites, comparé aux autres régions
- Identification et qualification des meilleures pratiques identifiées en Pays de la Loire, et « best off » régional d'après l'analyse des sites

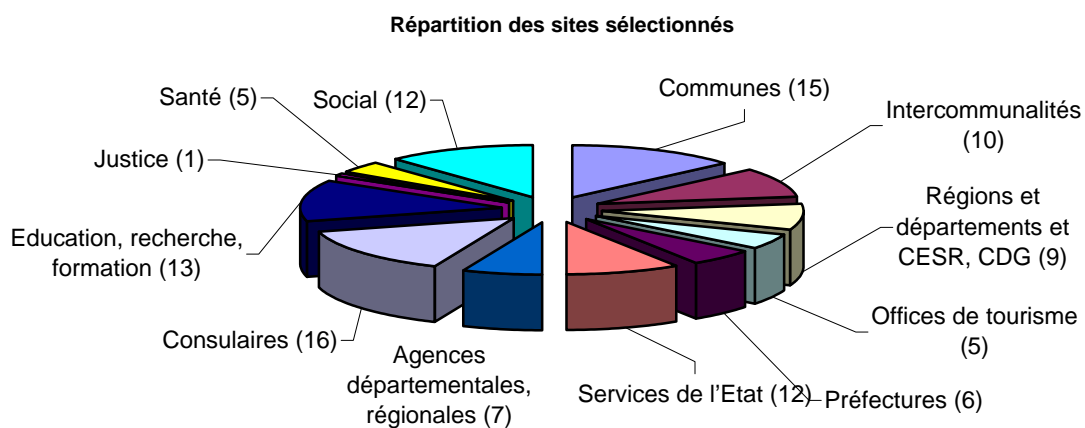
Le rapport complet comprendra d'autres éléments

- Un diagnostic global et des recommandations à l'intention de la Région et du Sgar, et des chefs de projets internet.
- En annexe : un guide « en ligne » des meilleures pratiques, comprenant environ 140 copies d'écrans, commentées et classées par thème.
- L'audit des sites sera également complété en mai 2003 par une étude conduite directement auprès des collectivités.

Une sélection de sites représentatifs de l'internet public local

Etablie avec la Région Pays de la Loire et le Sgar, la liste des 110 sites web analysés a été conçue en trois temps :

- une sélection des 50-60 principaux acteurs institutionnels d'envergure régionale, départementale, locale (Région, Départements, agences régionales ou départementales, principaux services de l'Etat, etc)
- Les 12 plus grandes communes de la région, complétées par des petites communes
- quelques arbitrages au cours de l'étude, avec pour objectif de bien couvrir les principaux champs d'intervention de la puissance publique



2. Analyse d'ensemble

Un constat global : L'internet public ligérien est en bonne santé. Au delà des erreurs de jeunesse communes à un très grand nombre de sites publics dans les autres régions de France, il témoigne d'une bonne homogénéité territoriale, d'un bon niveau de couverture thématique et les réalisations sont d'un niveau appréciable pour ce qui concerne les principaux acteurs publics et para-publics.

Un niveau correct de couverture territoriale

- *280 sites publics officiels en Pays de la Loire*
- *Moins d'une commune sur dix, et 3 intercommunalités sur 10 disposent d'un site*
- *Environ 60% de la population couverte en « e-contenu public local », mais 4 à 5 zones en « e-friches » sur le territoire*

Avec environ 280 sites officiels identifiés dans la région, et une présence en ligne de tous les principaux acteurs –côté Etat et collectivités- le service public est bien représenté sur le Net, il n'est pas en décalage avec le service public « réel ». Comme partout ailleurs, le fossé le plus large vient de l'internet communal : moins d'une commune sur dix dispose d'un site officiel, et l'absence de contenu est fréquente pour les communes de 2000/3000 habitants et moins. Mais en représentant 50% des habitants de la région, et combiné avec l'internet intercommunal qui dessert de petites communes non dotés de sites, la population ligérienne couverte par de l'information numérique local reste plutôt majoritaire –malgré quelques zones d'ombres assez localisées : sud du Mans, frontière avec le Centre, Nord de Nantes, ouest de la Mayenne, etc.

Principaux acteurs publics, principaux thèmes : tous présents

- *Région, Départements, Préfectures départementales et régionale sont là*
- *Peu d'animateurs locaux de l'internet public communal*
- *Des thèmes en retrait : Justice, Sécurité, Impôts*
- *Des « galaxies thématiques » bien représentées : Santé et social, Education et enseignement supérieur, Promotion économique*

Les acteurs majeurs sont là –y compris les principaux services départementaux de l'Etat, ce qui est assez rare. En revanche, peu de structures cherchent à fédérer une dynamique visant à mobiliser les petites communes, ou à entraîner des « grappes d'acteurs » sur l'internet ; les seules initiatives sont très ciblées (La Maison de la Vendée en matière de SIG, Inf'agri qui a déposé un projet UCIP pour son portail visant les agriculteurs de la Sarthe)¹.

L'internet public ligérien possède ses forces (une communauté importante autour de la e-santé et le social, plus de 20 acteurs de la promotion économique sur le net, et une communauté éducative presque au complet). D'autres « galaxies thématiques » se forment, avec des initiatives intéressantes autour du logement

¹ Mais l'étude conduite auprès des webmestres permettra de vérifier ces premières impressions

social², de l'urbanisme, des transports ; les acteurs « tiers » ou connexes sont très présents (les 4 chambres syndicales notariales en ligne notamment). Des initiatives plus originales témoignent du dynamisme : site de débat sur le projet de nouvel aéroport de Nantes, des projets collectifs très performants sous l'impulsion des consulaires et des acteurs privés (Agri72, Exportateurs.org)

Les principales faiblesses portent sur des thèmes traditionnellement faibles au niveau local : la Justice, avec seulement deux tribunaux en ligne (et surtout aucun Conseil Départemental d'Accès au Droit, souvent utile pour l'utilisateur), la Sécurité (SRPJ, Gendarmerie, centres d'incendie, excepté deux SDIS), les impôts. A noter l'absence de site régional ANPE (8 régions en disposent pourtant), pas d'informations sur le Droit des femmes, de simples coordonnées sur la DRAF, les DDAF et l'ONF, mais aussi les affaires maritimes, gênant en situation de crise.

Internet public et agences web en Pays de la Loire : un marché morcelé

- *2 sites sur 10 développés essentiellement en interne*
- *1 site sur 10 en cours de refonte*
- *Plus de 40 prestataires pour une soixantaine de sites identifiés*

En dehors d'une ou deux agences locales, difficile d'identifier des agences totalisant plus d'une à deux réalisations sur la région. Par ailleurs, le nombre de réalisations internes n'est pas négligeables –même s'il est probable que des prestataires ont été sollicités sur des volets secondaires.

Une dispersion à intégrer lorsqu'il s'agira de sensibiliser les prestataires privés à une éventuelle démarche « qualité » à l'échelle régionale.

² Une vingtaine d'url mentionnées pour Pays de la Loire sur <http://www.union-hlm.org/AnnuaireOrg>

3. Analyse des sites

Identification et positionnement : un effort variable

- *Des sites faiblement identifiés, leurs cibles rarement exprimées*
- *Quelques portails de « fait » ou créés collectivement et ex nihilo*
- *Des tentatives de mutualisation de contenu : comarquage de service-public.fr pour la mairie de Cholet, et plate forme de contenu universitaire XML pour l'Université de Nantes*

En dehors de quelques dénominations hasardeuses, les principales villes et services de l'Etat respectent les chartes Afnic lorsqu'elles existent, et l'effort ne concerne qu'un petit quart des sites analysés, ainsi qu'une petite « jungle d'appellations » peu lisible pour l'utilisateur, ou des sites en « page perso ».

Sur les sites analysés, une dizaine cherchent à jouer un rôle d'entraînement dans leur domaine respectif ; on n'y retrouve pas nécessairement tous les portails « de fait » (seul les préfectures de Sarthe et de Mayenne jouent un rôle d'entraînement, ainsi que la Région, le CRT, la CRCI, la Mairie de Nantes), mais on y retrouve des créations collectives ex nihilo (Agri72, Exportateurs.org, ou encore Activa.com qui regroupe 13 sites touristiques d'Enjou, Vendée, Loire Atlantique)

En fait, très peu de sites expriment clairement à l'utilisateur où il se trouve, qui édite le site, ce qu'il contient (et par défaut ce qu'il ne doit pas en attendre) ; des entrées par public ne sont guère proposées que sur quelques sites (CCI de Nantes et d'Angers, Exportation.org, CG Maine et Préfecture de Mayenne)

Organisation générale et liens : une orientation « usager » à concrétiser

- *Plus de 5 à 6 clics souvent nécessaires pour accéder à l'information*
- *Hierarchisation et contextualisation de l'information : un chantier à ouvrir*
- *Des liens nombreux mais faiblement valorisés...et sans souci de réciprocité*
- *De nombreux contacts, peu mis en avant*
- *De la pédagogie (2 sites sur 3) mais peu d'aides à l'utilisation*

Deux sites sur trois semblent plutôt conçus par rapport aux besoins de l'internaute. En réalité, cet effort s'arrête le plus souvent à des formulations, et ne débouche pas souvent un déroulement intuitif, débouchant sur des informations personnalisés, des contenus contextualisés par public ou par besoin (information, contacts ciblés, liens et divers ressources, documents à téléchargés sur ce thème, etc), et la possibilité d'aller plus loin ou de prendre contact.

Les liens : ils sont relativement nombreux, surtout dans la proximité géographique ou thématique, mais faiblement valorisés, presque jamais commentés, qualifiés, contextualisés par thème. L'étude du maillage de sites importants montrent également qu'aucune réciprocité n'est encouragée par certains sites, qui s'évertuent à tisser 2000 liens vers l'externe et n'en récoltent que 22 (Exportateurs.org), ou même plus de 3300 pour la CCI des Pays de la Loire avec seulement 8 liens en retours ! Par ailleurs un nombre significatif de sites de communes et presque tous les sites de l'Etat proposent un lien vers service-public.fr –à quelques exceptions notables : l'agglomération et la mairie

d'Angers, de Laval, du Mans, de Saint Nazaire, de La Baule, mais aussi trois des sites de Conseils généraux et même des services de l'Etat.

Les contacts : on trouve encore des sites sans email –et non des moindres. Plus généralement des contacts sont proposés, mais une marge importante de progression existe pour les enrichir, les qualifier (plusieurs moyens de contacts, la fonction et le rôle de la personne, sa photo éventuellement, la relier aux contenus dont elle aurait la charge, etc)

Si de nombreux sites proposent des explications pédagogiques, mêmes partielles –depuis le fonctionnement du site ou d'un service, jusqu'à des démarches et procédures diverses- très peu le font de façon organisée, en s'appuyant sur des modèles de présentation éprouvés par le web, de type fiches pratiques et surtout FAQ (un site sur six en propose)

Encourager une plus grande continuité de l'information et des logiques multisupports : trop peu de sites proposent des fonctions qui facilitent l'impression (un sur trois), le stockage d'une information (fonction « panier » ou carnet de route, bookmark de site), l'adressage à autrui, l'alerte par email.. bref la réutilisation de l'information, sous une forme pratique pour l'utilisateur. Les approches de type « multisupport » (une même information peut être fournie par téléphone ou numéro vert, mais pourquoi pas par SMS pour des informations utiles en mobilité, des informations urgentes, le PDA, etc)

Accès, navigation et ergonomie : respecter davantage les pratiques éprouvées

- *Qualités graphiques insuffisantes à très insuffisantes : 1 site sur 2*
- *Information mal hiérarchisée : 2 sites sur 3*
- *Des fonctions de base à réhabiliter et à renouveler*
- *Les non-voyants, éternels oubliés de l'internet public*

Un site sur deux présente des qualités graphiques insuffisantes à très insuffisantes, en particulier les communes. Mais plus encore, deux sites sur trois ne hiérarchisent pas de façon convaincante l'information, et la page d'accueil en est souvent la première victime. Globalement, un site sur deux est jugé plutôt facile à utiliser, et les marges de progression sont souvent les mêmes : des fonctions de navigations simples mais manquantes (barres de navigation, moins de roll-over intempestif et trop longs, des moteurs de recherche simples à l'usage mais donnant des résultats clairs, classés par pertinence et type de contenu, etc).

Les fonctions d'affichage et les chartes non-voyants sont les éternels oubliés (seule la Préfecture du Maine et Loire propose une fonction de ce type). Egalement, seul un site traite les erreurs de navigation : en effet Exportation.org informe le webmestre d'une recherche non-aboutie afin qu'il corrige l'erreur.

Conception des contenus : vers une meilleure hiérarchisation de l'information

- *Moins de la moitié des sites présente un contenu complet et cohérent*

- *Un contenu faiblement hiérarchisé, souvent tourné autour de l'institution et pas de l'utilisateur*
- *Des contenus absents ou mal adaptés au média internet : traitement des dossiers et des publications, de l'actualité, de l'information publique et citoyenne*
- *De fréquentes rubriques d'actualité (1 site sur 2), et un nombre significatif de listes de diffusion (1 site sur 4)*

Beaucoup de sites publics proposent un contenu encore en décalage avec les contenus et services qu'ils produisent dans la « vie réelle ». Lorsque ce contenu existe néanmoins, l'erreur la plus fréquente consiste à ne pas hiérarchiser l'information en partant des attentes principales des usagers du site ; l'actualité est souvent enfouie au sein du site, ou c'est l'institution qui est présentée de façon égocentrique, reléguant l'internaute-utilisateur au rôle de quasi-spectateur du site –et non bénéficiaire. Egalement, les fonctions éprouvées, de type FAQ et fiches pratiques, doivent être développées. Les contenus de type « dossier » sont souvent banalisés au lieu d'être valorisés/commentés/classés.

Les deux tiers des sites prévoient une ou plusieurs rubriques d'actualité. Les listes de diffusion ne sont pas rares –à l'exception notable de certains « vaisseaux amiraux » : la plupart des Préfectures, départements, certaines agences importantes, les grandes mairies. Quelques calendriers efficaces, couplant plusieurs modes d'accès et faciles à consulter.

Attention : à peine un site sur deux mentionne un copyright, et moins encore de mentions légales complètes –et pas toujours de mentions légales lorsqu'elles mettent en ligne des fichiers de personnes.

Services : de l'email aux téléservices

- *Messagerie : une présentation des contacts à valoriser*
- *Réponse aux messages : des résultats dans la bonne moyenne*
- *Une grande diversité de services*

Deux sites sur dix ne proposent toujours pas de contact email –il s'agit dans certains cas de services de l'Etat, de Départements, de collectivités locales importantes. Quant au test effectué sur trente sites publics, avec près d'une réponse sur deux, il est relativement bon s'il l'on considère le taux de réponse généralement situé à une sur quatre, sites privés/publics confondus. Les petites communes sont les moins mobilisées, derrière les résultats corrects des grandes communes, des OT et des services de l'Etat. La moitié des réponses ont été faites le jour-même de la requête. Deux à trois réponses se sont révélées plus complètes ou pro-actives (2 pièces jointes, plusieurs réponses consécutives, etc.)

Les services proposés sont plutôt nombreux et diversifiés : bien entendu des demandes de documentation et de renseignements (1 site sur 3), quelques simulations, tests ou quizz (simulation d'emprunt, de coût de fermage pour les exploitants agricoles, simulation d'éligibilité à l'accès au logement HLM), des annonces, des services de suivi de dossier (sur le modèle du futur « mon.service-public.fr » : Agri72 et Exportateurs.org », permettant une personnalisation de l'information, et peut-être demain des services « sans couture »), pas de services en temps réel en dehors de la météo (les marées, pour le CG Vendée),

des inscriptions et déclarations en ligne, des annuaires de services ou de personnes (2 sites sur 3).

Technologie : une bonne pénétration des plate formes d'édition, quelques menus abus sur Flash et des performances d'accès variables

- *Des performances généralement correctes mais critiques sur certains sites*
- *Des frames qui ne se justifient plus*
- *Flash, souvent sans valeur ajoutée*
- *Plus de la moitié des sites sur plate forme type Asp, cgi ou php*