

Synthèse du forum sur la refonte de service-public.fr

« service-public.fr : donnez votre avis sur les évolutions du portail »

Forum réalisé en partenariat entre la Documentation française et le Forum des droits sur l'internet.

Déroulement du 3 au 23 avril 2008 sur les forums de discussion du site du Forum des droits sur l'internet : <http://forums.foruminternet.org/>

I - Rubrique « Modernisation du portail, accessibilité, style graphique, facilité d'usage »

Une discussion sur la **personnalisation du portail façon google ou netvibes** a suscité 6 conversations : 2 partisans, dont 1 partisan d'un panier personnel à la mon.service-public.fr (trace des requêtes précédentes et stockage de ses infos dans un portfolio) et 3 détracteurs.

Les principaux arguments contre la personnalisation de sp.fr à la google sont que les utilisateurs du portail cherchent une information précise et non pas les dernières actualités (fils RSS). La mission de sp.fr est donc de délivrer simplement et rapidement l'information précise recherchée. Le graphisme doit être au service de la clarté, simplicité, lisibilité, efficacité et rapidité.

La discussion sur le **moteur de recherche** a généré 3 messages et plusieurs remarques dans des messages relatifs à d'autres discussions. L'amélioration des performances du moteur de recherche paraît être un chantier prioritaire pour la plupart des intervenants. Il est critiqué pour « *sa trop grande rigidité* » : pas de gestion des fautes d'orthographe ou des différentes graphies, trop de réponses nulles, pas de recherche sur le texte intégral des formulaires ...

Le SIG suggère en outre que le moteur de recherche fasse l'objet « *d'un onglet spécifique de même niveau qu'une rubrique et propose des fonctionnalités variées* »

Concernant la **structuration des pages et le graphisme**, les principaux reproches concernent l'aspect trop chargé, la « *collection de liens hypertextes* », le *graphisme obsolète* et le *manque de dynamisme* de la page d'accueil. Le SIG préconise de bien distinguer les services (démarches en ligne, formulaire, messagerie...) des informations et d'accorder une place plus importante à l'actualité ainsi que de l'utiliser pour mettre en valeur des nouveautés sur le site (*autopromotion*). Le SIG suggère également d'intégrer vie-publique.fr au site sp.fr, idée rejetée dans un message de réponse : « *vie-publique.fr a sa propre logique qui n'est pas celle de service-public.fr* »

Un intervenant trouve que les photos des situations de vie sont trop personnalisées et un autre reproche le manque de cohérence entre les onglets de sp.fr, pme.sp.fr et vp.fr concernant l'utilisation de photo pour sp.fr et graphisme et typo pour les 2 autres.

Un intervenant trouve que la **présentation des « événements de vie » n'engage pas à la lecture** : *contenus très denses, c'est trop long et suggère de n'afficher le contenu que lorsque l'on clique dessus.*

Un autre intervenant trouve qu'il manque des photos, animations et vidéos sur sp.fr pour « *le rendre plus vivant et moderne* » et trouve dommage que sp.fr ne propose pas son contenu en anglais.

D'autre part, le Cis-Aquitaine préconise d'insérer des vidéos en langue des signes pour les personnes sourdes : *75 % des sourds de naissance sont illettrés d'après le rapport Gillot et l'article 75 de la loi 2005-102 du 11 février 2005 demande la diffusion de la langue des signes dans les administrations et services publics.*

Un usager propose *d'enrichir le contenu et l'étendre à des contenus spécifiques à certains territoires : par exemple aux règles de circulation particulières ou dérogatoires propres à Paris*

La discussion sur le **service de messagerie** a généré un échange sur le fait de publier les questions posées par les usagers et les réponses apportées par sp.fr pour que les « *5 000 messages traités puissent rendre service à des dizaines de milliers d'usagers* ». Une réponse à ce message montre un vif intérêt à cette suggestion et complète en disant que « *cela nécessiterait de répertorier les questions par typologie et de développer une fonctionnalité du moteur pour indexer les question-réponses type de manière pertinente* ».

II - Rubrique « Contenus, formulaires et services en ligne »

La discussion sur les **formulaires et démarches en ligne** a généré 21 messages.

Un intervenant propose *d'accéder aux formulaires à l'aide d'un abécédaire* comme c'est le cas sur le site de l'Autriche. Deux remarques concernent l'amélioration de l'accès aux formulaires par le moteur de recherche : *amélioration de la recherche par numéro, par mot-clé et recherche sur texte intégral du formulaire*. Un intervenant préconise de « *centraliser l'accès à toutes la documentation administrative et la dématérialisation des formulaires, documents administratifs et échanges avec les administrations et rendre les formulaires dématérialisés opposables à toutes les administrations même déconcentrés* ». Un autre intervenant regrette que les pdf ne soient pas tous *remplissables en ligne avec possibilité de les envoyer par mail*.

Un participant déplore que la téléprocédure de télépaiement de TVA ne fonctionne qu'avec le navigateur Internet Explorer et n'est donc pas accessible aux possesseurs de Mac et de PC sous Linux. Double problème : *égalité de tous devant la loi et crédibilité de l'Etat qui promeut les logiciels libres et n'est pas capable de proposer des applications compatibles avec ceux-ci.*

Quelqu'un déplore la *mauvaise qualité des formulaires en ligne* (version papier scanné) et le fait que les *formulaires spécifiques aux départements d'outre-mer ne soient pas en ligne sur sp.fr.*

Un comptable propose un pack de formulaires par profil et un hébergement de ceux-ci sur un réseau local. L. Ferreira (responsable éditoriale du portail pme.service-public.fr) répond que cette suggestion n'est pas pertinente : multiplicité des usages et mise à jour des formulaires.

Un intervenant suggère de supprimer tous les formulaires inutiles et un particulier-employeur suggère de donner accès à des modèles de contrats.

Un intervenant suggère d'*encapsuler les formulaires sur sp.fr*, B. Roullier (chef de produit service-public.fr) lui répond en disant que c'est l'idée du futur serveur de formulaires développé par la DGME et retient que c'est une attente forte.

III - Résultats du sondage : qu'est-ce qui est le plus pratique sur service-public.fr ?

Les fiches pratiques et les questions-réponses 80,95 %

Le téléchargement des formulaires 61,90 %

L'annuaire des sites internet et l'annuaire de l'administration 52,38 %

Les démarches en ligne 52,38 %

Un message précise que c'est la disponibilité des formulaires et des textes de lois et le renvoi vers les guichets locaux par la personnalisation géographique qui sont les plus pratiques.