



Un Portail de services

Pierre Haas, Isabelle Mulet

► **To cite this version:**

Pierre Haas, Isabelle Mulet. Un Portail de services. 2e Rencontres Internationales de Saint-Raphaël
“ TIC & Territoire: quels développements ? ” 5 & 6 juin 2003, Jun 2003, 2003. <sic_00000550>

HAL Id: sic_00000550

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000550

Submitted on 29 Jul 2003

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

2^e Rencontres Internationales de Saint-Raphaël
« TIC & Territoire : quels développements ? »
5 & 6 juin 2003

Naviquest^R

Ph.Haas & I.Mullet

**Un Portail de services
*pour optimiser
la qualité du renseignement
des usagers des services publics***

1- La Société

La société **ACCELLENCE** est spécialisée dans le management et les technologies de la formation. Elle propose son expertise pédagogique et l'ensemble de ses solutions technologiques pour développer le capital compétences des entreprises. Ses dirigeants, Jean Jacques FRESSIN, Denis DURAND et Lucien MORELLO ont acquis une expertise reconnue dans leur domaine, respectivement le conseil en management, la formation et le développement d'outils de veille stratégique (développement, architecture...).

Ils ont réunit leurs compétences afin de développer une plate-forme de formation e-learning.

Parallèlement, une initiative est née du besoin exprimé par Monsieur le Maire de St André de la Roche de développer un outil de renseignement pour les agents d'accueil de la Maison de Services Publics nouvellement créée.

La synergie entre des compétences en pédagogie, informatique et veille stratégique des associés a permis l'émergence du projet NaviQuest®.

2- La Mission

La mission d'eLLand, division d'Accellence, est de faciliter l'accès à l'information publique en apportant aux citoyens une solution de renseignements pertinents.

La société développe un portail d'accès à l'information publique : NaviQuest®.

Elle utilise les outils technologiques performants issus de la veille stratégique, et développe un moteur d'analyse sémantique innovant.

3- Le Contexte

Les administrés ont un besoin croissant d'informations concernant les services publics.

Or, cette information est devenue accessible à tous via les sites Internet des organismes publics. Il y a depuis quelques années une réelle volonté de décentraliser l'information administrative.

Cependant, elle est de plus en plus riche et complexe. Selon une enquête IDC (Janvier 2002), un employé perd *2h30 par jour* à chercher l'information. Le volume d'information double tous les 18 mois... et 15% de l'information est renouvelée chaque mois.

Un premier décompte a fait apparaître *plus de 4 800 sites* publics en France d'après le rapport de la mission e-administration, ce qui représente plus de 2 millions de pages à explorer. De plus, on évalue la création de nouveaux sites à *3 par semaine en moyenne*.

Le public se perd donc dans la « jungle » du service public, alors que l'administration ne souhaite pas reporter sa complexité sur les usagers.

Les **Maisons de Services Publics** (MSP) ont été créées pour répondre au besoin de faciliter les relations entre les administrés et les organismes publics (CAF, ANPE, ASSEDIC, CPAM, CRAM...), et de les guider dans cette « jungle ».

Il existe actuellement environ 350 *MSP* en France, et de nombreux pays et communes en Europe suivent également cette stratégie de création de « **guichet unique** ». Des structures équivalentes, tels que les **Points Publics Espaces Ruraux Emploi Formation** (EREF), les **Maisons des Citoyens**, les **Points d'Accueil en Mairie**, les **Points Services aux Particuliers** (PSP), les **Plateformes de Services Publics**..., se créent sur le territoire afin de poursuivre cet objectif.

La loi relative aux droits des citoyens dans leurs rapports avec l'administration n°2000-321 du 12 avril 2000 donne une définition des *MSP* :

« Afin de faciliter les démarches des usagers et d'améliorer la proximité des services publics sur le territoire en milieu rural et urbain, une maison des services publics réunit des services publics relevant de l'Etat ou de ses établissements publics, des collectivités territoriales ou de leurs établissements publics, des organismes de sécurité sociale ou d'autres organismes chargés de mission de service public parmi lesquels figure au moins une personne morale de droit public. » (art. 27)

Selon la DATAR¹, une *MSP* répond aux objectifs suivants :

- Offrir l'accès à plusieurs services en un même lieu
- Améliorer la proximité et l'accessibilité des services d'intérêt général
- Simplifier les démarches grâce à la polyvalence des agents d'accueil
- Comporter un coût réduit par rapport au coût de l'implantation de multiples services indépendants les uns des autres.

Les agents d'accueil permettent de « traduire » le langage administratif et dédramatisent souvent la complexité des processus administratifs. La polyvalence de l'accueil est un service nouveau qui est particulièrement apprécié.

Mais comment rendre accessible l'information pertinente rapidement et facilement aux agents d'accueil ?

En effet, les agents d'accueil ne sont pas en mesure de connaître l'ensemble des informations constamment renouvelées des sites des organismes publics. Ils ne peuvent pas non plus prendre le temps de récolter toute l'information disponible sur Internet pour apporter les réponses aux questions des administrés. Trop d'informations engendre une saturation et risque de provoquer une mauvaise qualité de renseignement.

De plus, une enquête de la DIRE² a soulevé des difficultés liées au manque de formation et de qualification des agents d'accueil, qui sont souvent des emplois-jeunes au statut précaire.

Il existe donc un besoin réel d'outils qui permettent aux **agents d'accueil** de disposer de l'information pertinente en temps réel. Le Comité National de suivi des *MSP* de la DATAR estime que « les questions sur la qualité sont ressenties comme très importantes et nécessitent un travail approfondi ».

Cette problématique concerne également **tous les autres agents administratifs** qui ont besoin d'informations fiables et pertinentes pour leur travail, mais aussi **les élus**, personnalités centrales dans les relations entre l'administration et le citoyen. Ils sont en effet sollicités par leurs administrés et doivent apporter des renseignements rapides et qualifiés.

¹ Délégation à l'aménagement du territoire et à l'action régionale

² Délégation Interministérielle à la Réforme de l'Etat

4- Le portail de services NaviQuest®

Notre objectif est *d'offrir aux agents d'accueil un outil performant de renseignements constamment mis à jour.*

La qualité du renseignement sera ainsi optimisée, et les agents pourront offrir un véritable service aux administrés. L'enquête de la DIRE a soulevé que « l'objectif majeur à rechercher est moins la multiplication des implantations de services publics que l'amélioration de la qualité de service rendu ».

Les Technologies de l'Information et de la Communication peuvent ainsi puissamment contribuer à rapprocher le service public des usagers.

eLLand a choisi d'utiliser les outils issus de la veille concurrentielle et basés sur les concepts de l'Ecole Française de l'Etude du Langage. Les sémanticiens B. Pottier et F. Rastier sont à l'origine de ces concepts.

Le projet NaviQuest® se concentre exclusivement sur les services publics, et s'intéresse donc aux domaines suivants : achat, armée, assurance, consommation, élections, emploi, travail, enseignement, environnement, étrangers en France, Europe, famille, formation, handicapés, impôts, taxes et douane, justice, logements, papiers, relations avec l'administration, retraite, santé, transports, vacances, loisirs, vie associative, entreprises, jeunes et informations sociales.

NaviQuest® : le portail de services dédié aux collectivités locales

NaviQuest®, c'est :

- Le premier portail de services dédiés aux collectivités locales et à ses usagers
- Un réseau de partage de connaissances et d'expériences
- Un outil convivial et facile d'utilisation

NaviQuest® est le premier portail à offrir tous les accès à l'information et aux services dont les collectivités ont besoin en un seul lieu et avec une navigation simplifiée.

Le plan de classement thématique est conforme aux standards services publics, ce qui simplifie la navigation pour l'utilisateur.

A l'intérieur de chaque domaine (argent, emploi, environnement, famille, formation, justice, logement, retraite, santé...), l'agent d'accueil accède à des pages d'informations publiques extraites de nombreux sites Web, préalablement sélectionnées, qualifiées et reclassées pour un accès direct. Ces pages sont présentées de façon homogène et avec une navigation simplifiée.

2° Rencontres Internationales de Saint-Raphaël
« TIC & Territoire : quels développements ? »
5 & 6 juin 2003



2^e Rencontres Internationales de Saint-Raphaël
« TIC & Territoire : quels développements ? »
5 & 6 juin 2003

L'utilisateur dispose de nombreuses fonctionnalités :

- Les **adresses utiles** relatives à chaque domaine, du niveau local jusqu'au niveau national, avec la possibilité de les trier par localisation géographique et par organisme. Il est également possible de télécharger le plan d'accès à ces organismes, véritable service pour les usagers.
- Les **questions** les plus couramment posées et leurs **réponses**.
- Les **formulaires utiles** dans les démarches administratives des citoyens avec la possibilité de les télécharger.
- Les **fiches pratiques** pour chaque domaine.
- Les **pages d'informations publiques** issues de sites Internet (Services-Publics.fr, minefi.fr, apec.fr, carrières-publiques.fr, social.gouv.fr, legifrance.gouv.fr, cidj.com, krij.org, education.gouv.fr, agirc.fr, arrco.fr, ircantec.fr, ameli.fr, impot.gouv.fr, anil.org, caf.fr,...)
- Le **journal de la communauté** anime le réseau d'utilisateurs en proposant les dernières nouvelles et des thèmes d'intérêt collectif. Cette rubrique peut être aussi alimentée par la collectivité elle-même afin de communiquer des informations locales.
- La **messagerie intégrée** : elle permet la mise en réseau de ses utilisateurs, qui ont la possibilité d'échanger leurs expériences et leur savoir-faire. (Fonctionnalité réservée aux agents administratifs et aux élus)
- Le **forum de discussion** permanent et libre : chaque utilisateur a la possibilité de communiquer avec les autres agents d'accueil et de les interroger sur n'importe quel type de questions. (Fonctionnalité réservée aux agents administratifs et aux élus)



NaviQuest® intégrera prochainement un moteur d'analyse sémantique performant issu des outils de veille stratégique. L'analyse sémantique se situe à un niveau particulièrement fin, et permet d'obtenir des résultats pertinents et fiables.

Elle consiste à analyser le sens des mots et des phrases et de permettre la reconnaissance des concepts en prenant en compte le contexte général. Ce système peut se décliner en plusieurs langues.

Les 20 questions les plus souvent posées par les agents d'accueil sont mémorisées et des statistiques sont régulièrement éditées, afin de faire évoluer et d'améliorer la qualité de la base de connaissance et des réponses données.

L'agent d'accueil a la possibilité d'imprimer des documents personnalisés à destination des administrés.

L'élaboration d'une base de connaissance de type NaviQuest® nécessite de posséder une expertise en sémantique. La prestation de création, de maintenance et d'actualisation de la base de connaissance est donc réalisée par eLLand. La société pourra apporter par la suite les modifications nécessaires sur la base de connaissance, qui sera constamment enrichie afin d'améliorer la qualité du renseignement donné aux administrés.

Notre qualité de services

- Formation des utilisateurs à la prise en main de NaviQuest®.
- Aide en ligne multimédia disponible 24h/24.
- Par la suite, un programme de formation à l'attention des agents d'accueil aura pour objectif d'apprendre à interroger le système avec des questions suffisamment bien formulées pour obtenir les réponses les plus pertinentes et précises possibles.
- Veille permanente pour disposer immédiatement de tout nouveau texte ou article intéressant le citoyen.
- Enrichissement permanent de la base de connaissance et mises à jour en temps réel.
- Recherche de nouveaux sites.
- Hot Line et messagerie pour assistance aux utilisateurs (*service réservé aux élus et aux agents*).
- Service permanent et garantie d'utilisation 24h/24 et 7j/7.
- Mise à disposition des nouvelles versions du NaviQuest®.

5- Notre Offre

L'activité d'eLLand s'adresse à l'ensemble des collectivités locales et de toutes les administrations qui sont en relation et en contact avec les citoyens : les communes, les communautés d'agglomérations, les communautés de communes, les conseils généraux, les conseils régionaux, les MSP, les points publics EREF...

Nous proposons des accès à NaviQuest® :

- ✓ **A tous les agents d'accueil** des Mairies, MSP, Points Publics, EREF et autres Collectivités, qui ont besoin d'un outil performant pour *accéder rapidement et facilement à l'ensemble de l'information publique pertinente* pour renseigner les usagers. La messagerie et le forum leur permettent *d'échanger leurs expériences* et de *partager leurs connaissances*, et ils bénéficient de *tous les services connexes*.
- ✓ **A tout le personnel administratif et les élus**, afin de leur apporter un *outil d'informations mis à jour en temps réel* et un *réseau d'échanges* via la messagerie et le forum, ainsi que l'accès à des formations en ligne.
- ✓ **A tous les citoyens** via le site Internet de la Collectivité, ce qui contribue à l'image dynamique et citoyenne, et apporte un *service utile et innovant* à tous les administrés.

Ultérieurement, le projet NaviQuest® pourra être étendu dans l'Union Européenne, par l'organisation d'un partenariat avec des opérateurs nationaux.

6- Le mode de tarification du NaviQuest®

Notre engagement : eLLand, au travers de NaviQuest®, offre le même service et le même niveau d'information et de performance quelque soit la taille de la Collectivité.

Tarification équitable : un forfait annuel calculé sur la base du nombre d'habitants du territoire couvert par la Collectivité.

De plus, nous donnons la possibilité à la Collectivité **d'installer NaviQuest® sur autant de postes qu'elle le souhaite dans sa limite territoriale, sans supplément.**

Pour tous renseignements,

eLLand

Isabelle MULET

1890, Chemin St Bernard

06624 VALLAURIS

FRANCE

Téléphone : 33 (0)4 93 64 54 44

Email : info@elland.org

Site Internet : www.elland.org

Commercialisation :

Action & Développement

Pierre HAAS

34, rue Cafarelli

06000 NICE

Téléphone : 33 (0)4 92 15 01 15

Email : info@elland.org