ROPOLIS \mathbb{A} \mathcal{C} 27 \vdash Ш Ш Σ S

Commission 4La société de l'information et la ville







COMMISSIÓN 4

LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION ET LA VILLE

RAPPORT DE LA COMMISSION

Presidente Barcelona

Joan Clos

Presidente de Metropolis, Alcalde de Barcelona

Vicepresidente

Córdoba

German Kammeratch

Alcalde, Municipalidad de Córdoba

Argentina

Guangzhou

Lin Yuanhe

Vicealcalde de Guangzhou,

China

Métropoles

Abidjan

Barcelona

Brasilia

Bucarest

Córdoba

Guangzhou

La Habana

Lisboa

Manila

Melbourne

México

París

Rio de Janeiro

Seúl

Shenyang

Wuhan

Rédaction du rapport :

Teresa Serra et Toni Rivero, Barcelona, Espagne

Editor:

Cristina Piquemal, Secretariat General of Metropolis

Traducción en française :

Discobole (Philippe Rouyau), Barcelona, Espagne

Traduction en anglais :

Discobole (Amber Ockrassa & Russel Leigh) Barcelona, Espagne

© 2002, World Association of the Major Metropolises, Metropolis Ajuntament de Barcelona Plaça Sant Jaume, 1 08002 Barcelona (Spain) metropolis@mail.bcn.es www.metropolis.org

Première édition, april 2002

Conception graphique : Dario Grossi

Impression : Treballs Gràfics, SA Santander, 74 08020 Barcelona

ISBN: 84-7609-966-5 Dépôt légal : 18931-2002

TABLE DE MATIÈRES

PRE	ÉAMBULE	5
PRE	emière partie – rapport final	7
	Introduction	
•	1.1 Composition de la Commission 4	
	1.2 Cadre de travail de la Commission 4	
	1.3 Objectifs et méthode de ce raport	
2.	Le développement de l'e-gouvernement	
	2.1 Apports de l'e-gouvernement	
	2.2 Situation actuelle	
	2.3 Tendances futures	12
	2.4 Facteurs de réussite pour l'avenir de l'e-gouvernement	12
3.	L'introduction des TIC dans l'administration des grandes métropoles	15
	3.1 Résultats significatifs	15
4.	Analyse des études de cas	19
	4.1 Résultats globaux	19
	4.2 Le modèle «usagers» dans la conception des sites	21
	4.3 Systèmes de participation électronique	25
	4.4 Systèmes interactifs de haute technicité	27
	4.5 L'identification des usagers	
5.	Recommandations pour le développement des grandes métropoles	
	5.1 Stratégie de développement	35
	5.2 Les rapports avec les utilisateurs	
	5.3 Les rapports avec les entreprises	
	5.4 Nouvelles questions à envisager	39
DE	UXIÈME PARTIE – RÉSUMÉ DES ÉTUDES DE CAS	12
	Site de la Ville de Barcelone	
0.	6.1 Page d'accueil et navigation	
	6.2 Informations disponibles	
	6.3 Services interactifs	
7	Site de la Ville de Berlin	
,.	7.1 Page d'accueil et navigation	
	7.2 Informations disponibles	
	7.3 Services interactifs	
8.	Site de la province de Córdoba	
	8.1 Page d'accueil et navigation	
	8.2 Informations disponibles	
	8.3 Services interactifs	
9.	Site de la Ville de Canton (Guangzhou)	
	9.1 Page d'accueil et navigation	
	9.2 Informations disponibles	
	9.3 Services interactifs	52
10.	Site de la Ville d'Helsinki	53
	10.1 Page d'accueil et navigation	53
	10.2 Informations disponibles	
	10.3 Services interactifs	54

11.	Site de la Ville de Melbourne	55
	11.1 Page d'accueil et navigation	55
	11.2 Informations disponibles	
	11.3 Services interactifs	56
12.	Site de l'État de Mexico	
	12.1 Page d'accueil et navigation	57
	12.2 Informations disponibles	58
	12.3 Services interactifs	59
13.	Site de la Ville de Rio de Janeiro	60
	13.1 Page d'accueil et navigation	60
	13.2 Informations disponibles	61
	13.3 Services interactifs	
14.	Site de la Ville de Seattle	63
	14.1 Page d'accueil et navigation	63
	14.2 Informations disponibles	
	14.3 Services interactifs	
15.	Site de la Ville de Séoul	
	15.1 Page d'accueil et navigation	
	15.2 Informations disponibles	
	15.3 Services interactifs	

PRÉAMBULF

Dans l'économie actuelle, la compétitivité d'un territoire repose en grande partie sur la faculté donnée à ses habitants d'accéder à des informations et à des connaissances multiples. La société de l'information entraîne plus d'un défi et offre de nombreuses possibilités.

Dans un tel contexte, le rôle directeur joué par les gouvernements et leurs administrations est désormais décisif. En effet, les technologies de l'information constituent l'occasion idéale de les moderniser, de les rapprocher des citoyens et de les rendre plus transparents, mais il faudra en même temps garantir l'aptitude de l'ensemble des citoyens et des citoyennes à vivre dans la société de la connaissance, et faire du combat contre l'exclusion sociale une priorité incontournable.

Les travaux de la Commission 4 ont essentiellement porté sur les mesures qui pourraient renforcer la présence des grandes villes dans la société de l'information. Je ne doute pas qu'ils seront d'une grande utilité aux membres de Metropolis à l'heure de prendre des décisions sur la société de l'information et de la connaissance dans leurs agglomérations respectives.

Metropolis suivra avec un intérêt particulier, dans les années à venir, tous les projets liés aux nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Dans un premier temps, à l'aide de notre propre site Internet, qui se veut un instrument de gestion et d'échange de connaissances entre les membres de Metropolis. Précisément, au nom de tous nos membres, j'adresse tous nos remerciements à l'équipe de Melbourne du Service des infrastructures de l'État de Victoria, responsable de la gestion et de la maintenance de notre site.

Dans un second temps, à l'aide de projets de collaboration avec d'autres institutions et organismes internationaux. À ce sujet, il faut signaler les accords que nous avons passés avec la Banque mondiale, accords qui ont permis à Metropolis de cogérer la rubrique « Gestion urbaine » de son Development Gateway.

Enfin, j'aimerais remercier tous ceux qui ont permis à ce travail d'être mené à bien, et notamment, bien entendu, les membres de la Commission.

Joan Clos Président de Metropolis Maire de Barcelona

PRFMIÈRF PARTIF RAPPORT FINAL

1. INTRODUCTION

1.1 COMPOSITION DE LA COMMISSION 4

Présidence : Barcelone

Coordination technique: Barcelone

Villes membres: Abidjan, Barcelone, Brasilia, Bucarest, Córdoba, Canton (Guangzhou), La Havane, Lisbonne, Manille, Melbourne, Mexico, Paris, Rio de Janeiro, Séoul, Shenyang, Wuhan.

1.2 CADRE DE TRAVAIL DE LA COMMISSION 4

La Commission 4 a entamé ses travaux, au début du deuxième semestre de 2000, par l'élaboration et l'approbation de son plan de travail. Au cours de cette phase initiale, elle s'était fixé comme objectif global de cerner et d'analyser l'impact produit sur les grandes métropoles par le développement des technologies de l'information et de la communication¹ (plus loin, TIC). Par la suite, la Commission a jugé nécessaire de concentrer ses efforts sur l'énumération de mesures favorisant la présence des grandes métropoles dans la société de l'information.

Pour atteindre ces objectifs, cette commission s'est penchée sur trois domaines d'application des TIC, et en particulier Internet. Dans l'ensemble de ce document, ces applications sont envisagées de la manière suivante :

- La distribution électronique d'informations et de services de l'administration locale aux citoyens et aux entreprises, grâce au développement d'un modèle d'administration en ligne, sorte de guichet unique disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 («one stop shop»);
- La modernisation de la gestion interne de l'administration locale par l'introduction des TIC. En particulier, on a étudié la création d'intranets et la numérisation des

- archives, des documents et des formulaires de
- L'utilisation des TIC pour encourager et faciliter la participation des citoyens à la prise de décision des pouvoirs publics.

Après sa constitution, le groupe de travail de la Commission 4 s'est réuni en deux occasions : une première fois à Canton, en octobre 2000, et une seconde à Rio de Janeiro, en mai 2001.

1.3 OBJECTIFS ET METHODE DE CE RAPPORT

Par le biais de ce rapport, la Commission 4 de Metropolis souhaite émettre quelques recommandations et apporter des éléments de réflexion permettant de favoriser le développement de l'e-gouvernement dans les grandes métropoles. Notre contribution est restée axée sur les aspects les plus visibles de l'e-gouvernement, tels que la conception et la distribution d'information et de contenus en ligne. Cependant, malgré l'importance qu'il revêt - il s'agit effectivement d'un outil fondamental pour toucher les usagers -, c'est paradoxalement de l'autre côté de l'écran des utilisateurs que résident la plus grosse difficulté et, simultanément, le plus grand bénéfice de l'e-gouvernement. Nous voulons parler de la restructuration des services et en particulier de la façon dont doivent être réorganisées les procédures administratives, pour pouvoir les transférer à une interface en ligne, et de la manière dont l'administration gère les changements que cela implique dans son organisation.

On devra donc considérer ce travail comme une première approche de Metropolis de la question de l'e-gouvernement, approche qui devra être enrichie par la suite, en fonction des progrès technologiques qui ont lieu en per-

^{1.} Dans ce document, nous emploierons le terme de technologies de l'information et de la communication (ou TIC) en tant qu'outils d'information et de communication comprenant les ordinateurs individuels, les programmes et les logiciels d'applications, les communications par le réseau Internet et par sites et portails, et les ressources de stockage et de chargement de l'information.

manence, mais qui devra également s'étendre à l'analyse de la gestion interne de l'e-gouvernement de la part de l'administration.

Dans l'ensemble de ce rapport, l'e-gouvernement a été envisagé comme la distribution en ligne d'informations et de services par Internet.

Établir une distinction entre distribution d'informations et distribution de services en ligne n'est pas chose facile. Bien souvent, la frontière qui sépare ces deux concepts est très mince. À des fins pratiques, nous ne parlons de « service électronique » que dans le cas où il existe une transaction et qu'elle peut être menée à terme intégralement en ligne. Quand un citoyen doit imprimer un formulaire et le porter ensuite à un bureau quelconque, on ne considèrera pas cela comme un service électronique. Une base de données, par exemple, ne sera considérée comme un service électronique que si elle permet à l'utilisateur² d'effectuer des consultations précises. Quand une interaction existe, mais que la démarche de l'utilisateur ne peut être achevée par Internet, nous l'avons cataloguée comme un service interactif.

Pour rassembler l'information nécessaire à l'élaboration de ce rapport, nous avons combiné les réponses à des questionnaires *ad hoc* distribués à toutes les villes membres de Metropolis avec l'analyse de sites Internet de communautés urbaines du monde entier.

Ces questionnaires ont été adressés aux directeurs et aux chargés de stratégie des TIC des administrations membres de Metropolis. Nous avons ainsi pu compiler des informations sur le niveau d'introduction des TIC et sur les meilleures pratiques dans l'utilisation de ces technologies dans les métropoles ayant répondu à cette enquête.³

Par analyse de sites, nous entendons l'analyse comparative des contenus que ceux-ci distribuent en ligne.
L'information recueillie provient dans tous les cas de la version disponible dans la langue propre à chaque pays.
Quand la langue employée différait de l'anglais, de l'espagnol ou du portugais, nous avons eu recours à un logiciel de traduction en anglais accessible en ligne à l'adresse : http://www.babelfish.altavista.com. En règle générale, les versions des sites rédigées dans d'autres langues ont un contenu plus réduit et un plus faible niveau de développement.

Le travail effectué par la Commission 4 a eu le mérite de cerner et d'analyser les bonnes pratiques dans le cadre de l'e-gouvernement. Cela nous a permis d'émettre quelques recommandations simples à l'attention des administrations locales, dans l'espoir qu'elles faciliteront leur adaptation aux défis lancés par la société de l'information.

^{2.} La définition de l'e-gouvernement et la distinction opérée entre la distribution d'informations et les services en ligne à travers Internet sont tirées du Global E-government Survey (2001).

^{3.} Malheureusement, l'efficacité de ce procédé a été plus faible que celle que l'on en attendait, à cause du nombre réduit de villes qui ont répondu à ces questionnaires (cf. section 3 de cette partie), malgré tous les efforts effectués dans ce sens par l'équipe de coordination technique de la Commission 4.

2. LE DÉVELOPPEMENT DE L'E-GOUVERNEMENT

2.1 APPORTS DE L'E-GOUVERNEMENT

Au cours des dernières années, les administrations ont fourni un effort remarquable, à tous les niveaux, pour créer et étendre leur offre d'e-gouvernement – certains pays se sont d'ailleurs montrés particulièrement enthousiastes et ont effectué d'importants investissements dans ce secteur. Au départ, leur attitude reposait en partie sur la conviction que la société de l'information exigeait à l'administration d'entreprendre des actions dans cette direction. Mais par la suite, on a dû de tels efforts à l'espoir que l'essor de l'e-gouvernement permettra d'améliorer l'efficacité de l'administration, de diminuer le coût de son fonctionnement et d'augmenter sa transparence et l'adaptation de ses réponses aux besoins des usagers (Heath, 2000).

Il n'y a que très peu de documentation, des articles spécialisés surtout, analysant dans les détails l'impact positif de l'e-gouvernement sur l'administration. Ces travaux apportent néanmoins la preuve, expériences réelles à l'appui, que l'e-gouvernement permet de récupérer les investissements réalisés. Entre autres apports intéressants, nous relèverons les suivants :

- Il permet aux usagers d'accéder aux services de façon plus rapide, à toute heure et n'importe quel jour de la semaine et sans avoir besoin de se déplacer;
- Il fait baisser les coûts de production et de distribution des services publics;
- L'accès des usagers à l'information augmente ;
- La gestion des documents administratifs sur support papier diminue;
- L'automatisation des procédures administratives limite les incidences et les audits internes de contrôle;
- Il permet de fournir un service ayant plus de cohésion et qui soit plus proche des usagers;
- Les interventions du gouvernement sont plus transparentes ;
- Les interventions du gouvernement sont mieux perçues par les usagers ;

 Le recouvrement électronique permet à l'administration d'encaisser plus simplement ses recettes et de gérer plus facilement l'investissement de ces fonds.

Signalons enfin que le plus grand bénéfice que l'administration puisse retirer du développement de l'e-gouvernement se produit paradoxalement hors de l'environnement en ligne. En effet, l'adaptation des services publics traditionnels nécessaire à leur distribution électronique oblige l'administration à repenser, à réorganiser et à simplifier les procédés associés auxdits services. Non seulement elle en retire d'importants bénéfices en terme d'efficacité et de diminution des coûts (Mckinsey, 2001), mais la connexion à Internet donne aussi à l'administration la possibilité d'élargir son offre avec de nouveaux services, améliorant ainsi sa réponse aux besoins des usagers.

2.2 SITUATION ACTUELLE

À travers leurs différents organismes administratifs, la plupart des gouvernements ont adopté les technologies de l'information et de la communication pour fournir des services par Internet. En général, leurs sites distribuent surtout des informations officielles, mais on y trouve aussi des publications électroniques, des répertoires de contacts et des bases de données en ligne, et ils s'équipent maintenant de services électroniques concernant les transports publics et l'état de la circulation automobile, ainsi que les procédures administratives affectant les citoyens (réception de suggestions, inscriptions, permis, impôts, etc.) et les entreprises (bourse de l'emploi, aides à l'installation et aux investissements, permis et licences, etc.). Bien que tout le monde s'accorde à juger que l'e-gouvernement n'en est qu'à ses débuts, le nombre d'expériences en cours permet déjà d'effectuer des prévisions quant à son futur développement.

Fin 2001 ont été publiés les résultats d'une enquête sur la situation de l'e-gouvernement à l'échelle mondiale. Celleci reposait sur les travaux du World Markets Research Center et de la Brown University, qui ont analysé les contenus en ligne distribués par plus de deux mille sites de pays du monde entier. Bien que cette enquête n'ait pas étudié les sites des collectivités locales, ses conclusions permettent néanmoins d'établir un cadre général d'analyse du stade actuel de développement de l'e-gouvernement.

Il en ressort que l'e-gouvernement est encore loin d'atteindre un niveau satisfaisant et de pouvoir profiter de tout son potentiel. Notons également que certains pays ont mis en route des expériences remarquables dans ce secteur, mais qu'à l'inverse d'autres ne distribuent pas encore d'informations en ligne et profitent très peu des avantages apportés par Internet. En règle générale, les pays les moins développés sur le plan économique et, en particulier, ceux où le taux de pénétration d'Internet est encore très faible n'ont pas développé de façon adéquate l'e-gouvernement.

De façon succincte, ce cadre général peut être décrit comme suit :

- L'anglais s'est imposé comme la langue de l'e-gouvernement. La plupart des sites étudiés proposent une version en anglais. Près de la moitié de ces sites sont multilingues, utilisant deux langues ou plus. Les versions dans des langues autres que la langue officielle du pays ne proposent habituellement qu'une partie du contenu du site;
- Les services les plus fréquents concernent la distribution de publications en ligne, des bases de données et l'envoi de réclamations ou de suggestions;
- Seule une très faible proportion des sites proposent des services exécutables intégralement en ligne.
 L'absence d'un moyen de paiement électronique est généralement une des raisons les plus fréquentes obligeant les usagers à achever leurs démarches en dehors des sites. La vente d'entrées (spectacles, musées, etc.) et de billets (transports, etc.) est le service où le paiement électronique a été le plus introduit;

- Seule la moitié des sites distribuent des informations sur leur politique en matière de sécurité et très peu d'entre eux en matière de confidentialité;
- Pratiquement aucun des sites ne s'est équipé de dispositifs destinés aux personnes ayant des difficultés d'accès;
- Peu de sites possèdent déjà un format de « portail » ou proposent des liens renvoyant à des portails gouvernementaux;
- La situation de l'e-gouvernement offre une image très différente selon les pays étudiés. Parmi les pays où il est le plus développé figurent les U.S.A., Taiwan, l'Australie, le Canada, le Royaume-Uni, l'Irlande, Israël, Singapour, l'Allemagne et la Finlande;
- Au niveau des blocs continentaux, on détecte également des différences importantes. L'e-gouvernement est généralement plus développé dans les pays d'Amérique du Nord, d'Europe, d'Asie et du Moyen-Orient que dans le reste du monde.

Plus particulièrement, on constate qu'il existe des différences importantes en ce qui concerne les politiques de protection des données et de sécurité et celles d'accès des personnes ayant besoin d'une attention spéciale en raison d'un handicap.

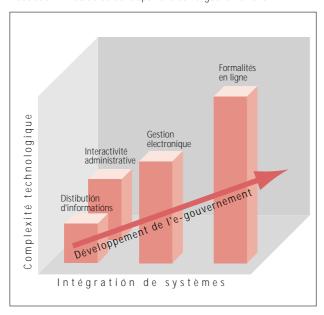
En partant de ces conclusions, qui coïncident avec les résultats de l'analyse effectuée dans ce rapport, nous pouvons donc identifier différentes stratégies et stades de développement de l'e-gouvernement. Ces stratégies peuvent être regroupées en trois grandes options (voir illustration 1) :⁴

Illustration 1 : Stratégies d'e-gouvernement.

Estra	tégies	d'e-go	uverne	ment
Plusieurs sites		Site conjoint		Portail

^{4.} Mckinsey (2001)

Illustration 2 : Stade de dévelopement de l'e-gouvernement.



- a) Chaque service ou délégation de l'administration municipale propose des informations et des services dans un format numérique sur son propre domaine particulier ;
- b) Les services et délégations sont regroupés sur un seul domaine officiel de la ville, où l'on distribue électroniquement une offre conjointe d'informations et de services aux usagers;
- c) Le domaine officiel de l'administration municipale est transformé en portail de contenus qui réunit informations et services de cette administration et une offre complémentaire d'autres fournisseurs, du public ou du privé.

Indépendamment de la stratégie d'e-gouvernement qu'adoptent les administrations, les services sur Internet distribués aux usagers par les sites officiels manifestent différents stades de développement. Des rapports précédents (Heath, 2000) et notre analyse des sites de l'administration nous permettent de définir quatre stades de développement (voir illustration 2) :

a) Distribution d'informations. L'administration propose aux usagers des informations statiques. Le site fonc-

- tionne à la manière d'un panneau d'affichage, à cette différence près qu'il est affiché sur Internet ;
- b) Interactivité administrative. L'utilisateur obtient de l'administration des réponses à des consultations précises ;
- c) Gestion électronique. On peut entamer des démarches auprès de l'administration, mais on est obligé de les terminer en dehors d'Internet. L'utilisateur doit parfois envoyer des pièces supplémentaires ou effectuer un paiement en non-connexion, hors d'Internet;
- d) Démarches en ligne. Les utilisateurs peuvent mener à terme des démarches administratives en ligne et accéder à d'autres types de services de l'administration sans avoir à établir d'autre relation qu'à travers Internet.

Le stade de développement des services d'un site détermine le degré de satisfaction des exigences des usagers qu'une administration peut atteindre par Internet. Cette satisfaction possède deux paramètres : premièrement, le degré de satisfaction atteint pour chacune de ces exigences, et, deuxièmement, l'étendue de la gamme d'exigences qui peuvent être satisfaites. C'est-à-dire que plus les services sont développés, plus le site peut satisfaire d'exigences des utilisateurs et plus il peut le faire de manière plus complète.

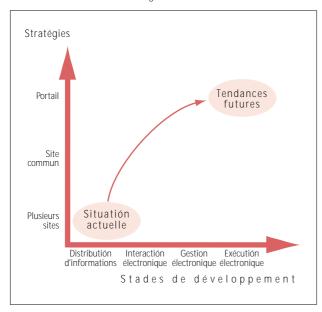
Inversement, le stade de développement des services exige de l'administration l'introduction de solutions technologiques plus poussées et plus complexes, mais surtout qu'elle élève l'intégration au réseau en ligne de la gestion hors ligne des démarches administratives. Au bout du compte, le développement de l'e-gouvernement exige de modifier le mode de gestion habituel de l'administration.

Dans la pratique, les sites officiels combinent différents stades de développement, selon le type d'informations ou de service électronique qu'ils distribuent. Ce n'est que progressivement que les démarches en ligne – qui

constituent en quelque sorte le seuil de développement de l'e-gouvernement – sont mises en place, et d'une façon particulière, démarche par démarche. En général, les services exigeant une forme de paiement ou la modification des registres de l'administration s'arrêtent au stade de la gestion électronique, ce qui fait que les démarches en ligne doivent être achevées hors d'Internet dans ce type de services. On exige généralement aux utilisateurs d'effectuer leur paiement dans les bureaux de l'administration ou dans les établissements compétents, ou encore d'apporter des documents imprimés aux registres de l'administration.

Le stade de développement insuffisant de la certification numérique semble l'un des obstacles les plus importants à la mise en place de systèmes de démarches en ligne, étant donné que l'identification formelle des utilisateurs et de l'administration en est une condition impérative. Des problèmes surgissent au niveau de la coopération sur ce point entre les différentes administrations, à l'intérieur de chaque pays comme au niveau international

Illustration 3 : Tendances de l'e-gouvernement.



(y compris dans l'espace de collaboration qu'est l'Union européenne). En particulier, il n'existe aucune instance qui gère la certification électronique des administrations ou qui en fixe les standards techniques dans les réseaux de communication électroniques qu'utilisent les procédures administratives.

2.3. TENDANCES FUTURES

Le développement actuel de l'e-gouvernement manifeste une certaine tendance à passer d'une stratégie de sites particuliers pour chaque délégation ou service de la municipalité, dans laquelle prédomine la distribution électronique d'information, à une stratégie d'un seul site officiel fonctionnant comme un portail de contenus incorporant informations et services, prestations fournies par l'administration et par des sites commerciaux, et dans laquelle prédominent des services pouvant s'effectuer intégralement par Internet (cf. illustration 3).

En adoptant une stratégie de portail, l'administration doit, d'une part, regrouper toute l'information et relier toutes ses bases de données, et, d'autre part, distribuer ensemble l'information et ses services dans un seul site officiel. Une telle organisation permet à l'administration de distribuer des contenus en fonction des besoins des usagers et non en fonction de sa propre structure interne. Les utilisateurs localisent plus rapidement les contenus qui les intéressent, ce qui incite d'autant plus à visiter le site.

Ce n'est pas tout. Avec un portail, l'administration peut fournir de nouveaux services dépassant de beaucoup les services qu'elle assure hors ligne, pour une plus grande satisfaction des usagers. Cette nouvelle offre de services officiels peut elle-même être complétée par la distribution d'autres services de type commercial en rapport avec l'administration et avec la ville.

De cette manière, le site officiel de la Ville finit par devenir le lieu privilégié de la distribution d'informations et de services par Internet du territoire visé. En conséquence, les sites officiels renforcent la valeur commerciale qu'ils possèdent actuellement, en particulier dans le cas des grandes métropoles. Le nombre de visites qu'ils recoivent est habituellement très élevé, en effet (cf. section 3). Comme on l'envisage plus loin, cet actif peut être exploité par l'administration pour disposer d'une source privée de financement de l'e-gouvernement.

2.4 FACTEURS DE REUSSITE POUR L'AVENIR DE L'E-GOUVERNEMENT

La transformation de son site municipal officiel en un portail de contenus d'une portée territoriale n'est pas une tâche facile pour l'administration. C'est pourtant là l'évolution la plus probable et la plus efficace. Pour y parvenir, l'administration devra bénéficier d'une série de facteurs essentiels à la réussite, à en juger par l'expérience actuelle (IBM, 2001).

Dans un premier temps, l'administration devra orienter son site vers une distribution de l'information et une prestation de services dont la conception et le contenu répondent véritablement aux besoins des usagers. En effet, à mesure qu'augmentent les contenus du site, il devient plus difficile d'y accéder et les utilisateurs doivent fournir un plus gros effort de navigation, ce qui ôte tout attrait à l'e-gouvernement. Une conception du site adaptée aux besoins des usagers présentera ensemble plusieurs rubriques intéressant l'utilisateur et réduira d'autant la navigation, à l'opposé de la situation actuelle, où l'arborescence de la grande majorité des sites est simplement calquée sur l'organigramme de l'administration.

Indépendamment de la structure adoptée, il est recommandé d'installer un élément qui permette aux usagers de personnaliser le site ou au moins de prévoir une section où chaque utilisateur puisse introduire les liens avec les sites qui l'intéressent le plus.

D'autre part, les « services administratifs » (back-office) d'un site officiel devront gérer de façon conjointe les données et les informations dont dispose chacune des délégations ou chacun des services. Actuellement, au contraire, prédomine une gestion individuelle par chacune de ces délégations ou chacun de ces services. Sans un changement de mode de gestion, on rend difficile l'établissement d'une structure conjointe et on oblige les usagers à introduire sans cesse les mêmes données, alors qu'ils sont entrés dans le même site.

À leur tour, les « quichets » (front-office) d'un site officiel devront distribuer ensemble les contenus des délégations et services d'une administration, de manière à rendre effectif ce modèle tourné vers les usagers. Par exemple, quand une personne veut commencer une activité commerciale dans une ville, elle devra pouvoir trouver dans l'interface du site l'accès à l'information lui permettant de commencer cette activité, mais aussi pouvoir télécharger ou remplir en ligne les formalités d'ouverture d'un commerce, ou rédiger les formulaires de permis de travaux de réhabilitation, ou encore pouvoir accéder à la bourse de l'emploi en ligne, etc. Il devra être possible également d'accéder aux services fournis à d'autres niveaux de l'administration, comme la déclaration à la Sécurité sociale des employés, etc. Actuellement prédomine une distribution qui respecte les limites géographiques ou fonctionnelles. Ce modèle de développement implique au contraire de simplifier les procédures, de façon à ce que les administrations puissent ouvrir un « quichet unique » pour effectuer toute démarche administrative. Il ne s'agira donc pas simplement d'informatiser les démarches administratives, mais de procéder à l'intégration de leur gestion, chaque administration conservant cependant ses compétences.

Illustration 4 : Facteurs de réussite de l'e-gouvernement.

D E	À
Modèle production	Modèle usager
Gestion individuelle des données	Integration de la gestion des données
Distribution individuelle	Distribution collective
Production autonome de l'Administration	Collaboration du secteur privé

Dans le cadre d'Internet, chaque administration gèrera ainsi une porte d'entrée particulière à certaines démarches administratives.

Enfin, il faudra obtenir la collaboration des autres administrations compétentes du territoire et celle du secteur privé. Cela permettra, d'un côté, d'élargir l'offre de services publics et, de l'autre côté, de compléter cette offre par d'autres services de type commercial liés à la gestion du territoire. Sans oublier la collaboration du secteur privé qui devra s'exercer dans le cadre de la fourniture de solutions technologiques et en tant que source complémentaire de financement de l'e-gouvernement (cf. illustration 4).

L'analyse des sites étudiés montre que la mise en œuvre de ces facteurs de réussite exige que l'administration possède une autorité claire au sein de son organisation. La direction de l'administration doit fixer des objectifs concrets qui guident sa politique en matière d'e-gouvernement et qui stimulent la coordination interne et la collaboration avec le secteur privé. Au niveau pratique, cela pourrait se traduire par l'élaboration d'un plan de gestion stratégique de l'e-gouvernement et par la création d'une unité de coordination, de gestion et de support technologique aux délégations et aux services de l'administration.

Ce plan de gestion stratégique de l'e-gouvernement devra fixer en détail les objectifs et les résultats que souhaite atteindre l'administration en opérant sur Internet. Il devra aussi élaborer le cadre budgétaire et celui des ressources (internes et externes) à sa disposition. Mais ce plan de gestion devra avant tout privilégier la diffusion de l'e-gouvernement et en promouvoir l'accès auprès des utilisateurs potentiels. Car, comme le signale Mckinsey (2001), au bout du compte, les investissements en e-gouvernement ne se justifient que si les citoyens et les entreprises utilisent de tels services avec satisfaction.

3. L'INTRODUCTION DES TIC DANS L'ADMINISTRATION DES GRANDES MÉTROPOLES

En 2000, la Commission 4 a effectué une enquête auprès des villes membres de Metropolis afin de tenter de dresser un état des lieux de la situation de l'e-gouvernement, notamment en ce qui concerne l'introduction des TIC dans les services de l'administration, le taux de pénétration d'Internet dans la société et la politique prévue en ce qui concerne l'emploi de ces technologies.

Au bout du compte, 16 villes du monde entier – la plupart européennes, cependant (voir Tableau 1) - ont répondu à cette enquête. Notre échantillonnage de villes s'est ainsi révélé très hétérogène : la taille de leurs populations, leurs budgets annuels et les effectifs de leurs administrations présentent des écarts importants (voir Tableau 2) ; dans la grande majorité des cas, le rôle institutionnel joué par ces administrations est celui d'une administration municipale ou métropolitaine (voir graphique 1).

Malgré ces différences entre les villes étudiées, les réponses obtenues indiquent, dans l'ensemble, une consolidation de l'introduction des TIC dans leurs administrations. En ce sens, il est significatif de constater que la majorité de ces villes possèdent un plan stratégique d'implantation des TIC ou qu'elles travaillent à en élaborer un. Ces villes distribuent également toujours plus de services sur Internet, qui s'affirme comme le canal principal de l'e-gouvernement.

Tableau 1 : Villes et régions ayant répondu au questionnaire.

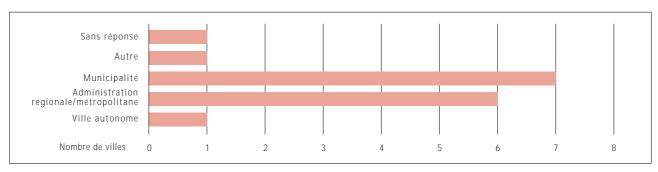
COLLECTIVITÉ	PAYS
MANILLE	Philippines
ÉTAT DE MEXICO	Mexique
CÓRDOBA	Argentine
BUCAREST	Roumanie
BARCELONE	Espagne
SDUH/SUPIN-DIRIN	Brésil
RÉGION ÎLE-DE-FRANCE	France
CANTON (GUANGZHOU)	Chine
LISBONNE	Portugal
SHENYANG	Chine
ÉTAT DE VICTORIA	Australie
SÉOUL	Corée
BERLIN	Allemagne
RIO DE JANEIRO	Brésil
ISTANBUL	Turquie
DOUALA	Cameroun

Tableau 2 : Donnés concernant les villes / régions et leur administration.

	EN MOYENNE	MAXIMUM	МІМІМИМ
Nombre d'habitants	5.661.021	13.083.359	750.000
Nombre d'employés(*)	8.300	47.782	185
Budget annuel (en euros)	1.694.018.526	10.073.159.285	3.905.901

^{*} Les données de la ville de Shenyang, qui emploie 3,4 millions de personnes, n'ont pas été prises en compte pour le calcul de ces chiffres.

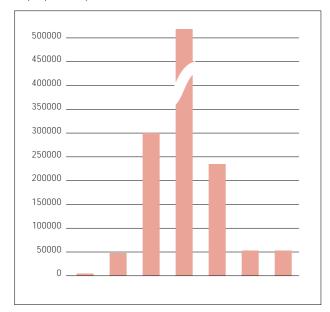
Graphique 1 : Rôle institutionnel de l'administration concernée.



3.1 RESULTATS SIGNIFICATIFS

- Bien que l'utilisation du courrier électronique et d'Internet se soit généralisée au sein des administrations ayant participé à cette enquête, leur niveau d'implantation n'est cependant pas le même pour toutes. Par exemple, dans un tiers d'entre elles, très peu d'employés se servent du courrier électronique ou ont recours à Internet.
- Les réseaux internes Intranet sont peu répandus.
 Certaines administrations ne disposent pas encore de ce système, tandis que d'autres n'en disposent que dans quelques services ou délégations.
- La moitié de ces organismes ont engagé du personnel spécialisé en télétraitement, les autres n'envisageant pas cette possibilité à moyen terme.
- Presque toutes les villes possèdent leur propre site, les autres ayant prévu d'en créer un dans les années qui

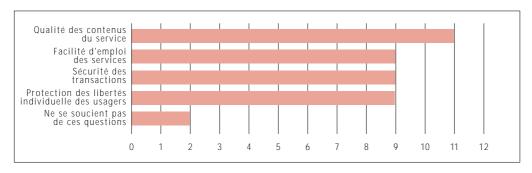
Graphique 2 : Répartition du nombre de visites mensuelles.



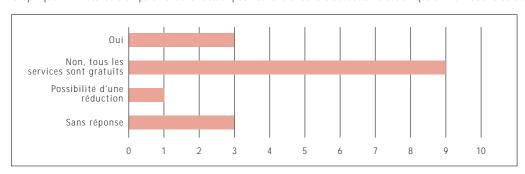
viennent. La majorité de ces sites existaient avant 1998. La moyenne mensuelle du nombre de visites de ces sites est de 524.541, mais la diversité des réponses données est très grande, le nombre de visites se situant principalement entre 50.000 et 300.000 visites par mois (voir graphique 2).

- La majorité de ces organismes ont mis en place des centres interactifs d'information accessibles par leur site ou ont mis des bornes à la disposition du public.
 Ceux qui ne l'ont pas encore fait ont prévu de le faire dans un délai de deux ans.
- Le courrier électronique est rapidement devenu un canal parmi d'autres de communication avec les citoyens et avec les entreprises. Pratiquement tous les organismes mettent à disposition des citoyens une ou plusieurs adresses électroniques pour qu'ils puissent communiquer avec leurs employés ou avec leurs responsables politiques, qui reçoivent demandes de renseignements et suggestions et enregistrent les réclamations.
- Les sites officiels permettent aux utilisateurs d'obtenir un ensemble vaste et varié d'informations. L'accès à ces informations s'effectue par la combinaison de plusieurs systèmes : vidéotex, Internet, terminaux accessibles au public, réponses par téléphone et envois de fax sur demande. L'information disponible sur ces sites concerne principalement (entre parenthèses : le nombre de réponses correspondant) :
 - Des informations relatives aux transports publics (13);
 - Des informations sur l'environnement (12) ;
 - Le calendrier des manifestations culturelles (9) ;
 - Des décisions prises par l'organisme concerné (9) ;
 - Des plans d'urbanisme (9) ;
 - Des renseignements concernant les appels d'offres (9) ;
 - Des informations sur les services sociaux disponibles (8) ;
- Des informations sur les possibilités en matière d'éducation (8);

Graphique 3 : Critères jugés importants dans la distribution électronique d'informations et de services.

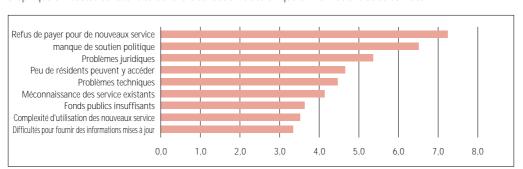


Graphique 4 : Existence d'un paiement à effectuer pour bénéficier de la distribution électronique d'informations ou de services.



- L'aide au commerce local (8);
- Des informations liées au tourisme (8) ;
- Le guide électronique de la ville (7) ;
- Le répertoire des postes administratifs (6) ;
- Des offres d'emploi (5).
- Par contre, le développement des services interactifs (effectués à la demande expresse des usagers) sur ces sites est moins significatif que celui des services distribuant des informations. Les services interactifs les plus fréquemment distribués par Internet sont les suivants :
 - Demande de documents publics (9) ;
 - Possibilité d'envoyer des suggestions ou des réclamations à l'administration (8);
 - Demande de certificats ou de documents juridiques (8) ;
 - Demande de services sociaux (7);
 - Demande d'emploi en ligne (6) ;
 - Réservation de billets pour des spectacles (6) ;
 - Vérification de l'état actuel de procédures administratives (6);
 - Participation à des forums de discussion ou réseaux communautaires (6);
 - Recherches dans les catalogues de bibliothèques (6) ;
 - Courrier électronique (6) ;
 - Commande de services municipaux (4) ;
 - Participation à la planification d'une intervention (4) ;
 - Paiement d'un service en ligne (4) ;
 - Envoi de formulaires de réponse à des appels d'offres (3).

- Cette enquête a également étudié les critères que ces organismes jugent les plus importants dans la diffusion électronique d'informations et de services. Les réponses obtenues indiquent que la qualité des contenus, la facilité d'emploi, la sécurité des transactions et la protection des données des usagers sont les attributs considérés comme étant les plus importants.
- En ce qui concerne les services interactifs, signalons qu'ils ne coûtent généralement rien aux utilisateurs. Ce n'est que dans un nombre réduit de villes, et pour certains services seulement, que les usagers doivent effectuer un paiement.
- Bien que les services soient gratuits, tous les organismes consultés pensent que l'e-gouvernement augmentera la rentabilité des services publics. Ils espèrent aussi en retirer d'autres bénéfices, tels qu'une amélioration de leur image et le fait de faciliter l'accès des groupes défavorisés à ces services. En revanche, il est considéré comme peu probable qu'il en résulte une amélioration de la qualité des services publics.
- Le questionnaire demandait aussi quels étaient les obstacles rencontrés au cours de l'implantation de l'egouvernement. Le refus des usagers de payer pour de nouveaux services est signalé comme le principal obs-



Graphique 5 : Obstacles recontrés dans la distribution électronique d'informations et de services.

tacle, suivi du manque de soutien politique et des problèmes juridiques, tandis que la difficulté à distribuer des informations, la complexité d'utilisation des nouveaux services et le manque de fonds publics ne sont pas considérés comme des obstacles importants.

- L'effort d'investissements dans les TIC effectué par les administrations est très inégal. Il suffira de signaler que l'investissement minimal s'élève environ à 60.000 euros, l'investissement maximal étant de 231.113.679 euros.
- Les organismes ont recours à des sources de financement diverses, mais c'est l'emploi de leurs propres fonds et de ceux issus des administrations nationales ou régionales qui prédomine. À noter que la contribution du secteur privé est assez rare.
- En revanche, la participation du secteur privé est notable dans le cadre de la collaboration technologique. Collaboration qui est surtout le fait de fournisseurs d'informations technologiques ou de services de contenus, mais aussi, dans une moindre mesure, d'opérateurs de télécommunications et d'établissements financiers.
- Le bilan de cette collaboration avec le secteur privé est positif, mais il faut néanmoins souligner qu'elle ne répond pas à toutes les attentes.

- La majorité des administrations envisagent précisément de renforcer à l'avenir le rôle joué par le secteur privé dans la diffusion de nouveaux services électroniques. Actuellement, il ne semble pas qu'il y ait d'obstacles importants qui s'y opposent.
- Cette enquête révèle également que la majorité de ces organismes considèrent que l'emploi et la promotion de la télématique constituent un élément essentiel des plans stratégiques de leurs territoires respectifs. Seuls trois des seize organismes consultés considèrent que ce type d'interventions ne doit pas concerner leur territoire.
- Néanmoins, il ne semble pas y avoir de pratique commune en ce qui concerne la responsabilité et la direction d'une planification stratégique de la politique des villes en matière de technologie. Il existe différents modèles de direction. Il semble pourtant que prédominent la répartition de la responsabilité entre tous les services de l'organisme et la concentration de cette responsabilité dans un service particulier. À mi-chemin de ces manières de procéder, certaines villes ont choisi de constituer une équipe de travail inter-services.
- Les organismes consultés considèrent en général que les TIC auront un fort impact sur la plupart des questions affectant le développement économique et social

de leur territoire, mais ils ont des opinions divergentes quant à leurs éventuelles répercussions. Ils considèrent que les TIC auront d'importantes répercussions dans:

- La fourniture de meilleurs services ;
- L'aide au développement économique ;
- L'amélioration de la cohésion sociale et économique ;
- L'augmentation des possibilités en matière d'éducation ;
- Le soutien à l'industrie locale ;
- L'augmentation de la participation des habitants ;
- L'augmentation de l'efficacité des services publics ;
- La création de nouveaux débouchés dans le secteur touristique.
- En revanche, ils considèrent qu'elles seront limitées dans les domaines suivants :
 - Préservation du patrimoine culturel ;
 - Amélioration de la qualité de vie des groupes défa-
 - Création d'un environnement plus sain ;
 - Création de nouveaux emplois ;
 - Possibilités d'améliorer les prestations des services de santé ;
 - Amélioration des transports.

4. ANALYSE DES ÉTUDES DE CAS

4.1 RESULTATS GLOBALLY

• Les noms de domaine des sites étudiés sont généralement formés à partir du nom du territoire géré par l'administration correspondante, suivi de l'indicatif du domaine gouvernemental de chaque pays, les références indiquant qu'il s'agissait du site d'un organisme public ayant peu à peu disparu. Par exemple, en 1999, la ville de Seattle a changé le nom de son domaine, passant de http://www.ci.seattle.wa.us à http://www.cityofseattle.net. Ce simple changement a fait qu'il est devenu plus facile pour les utilisateurs de se rappeler cette adresse et que les différents services ont moins ressenti le besoin de disposer de leur propre nom de domaine.

COMMUNAUTÉ URBAINE	DOMAINE
Barcelone	http://www.bcn.es
Berlin	http://www.berlin.de
Córdoba	http://www.cba.gov.ar
Canton (Guangzhou)	http://www.gz.gov.org
Helsinki	http://www.hel.fi
Melbourne	http://www.melbourne.vic.gov.au
Mexico	http://www.edomexico.gob.mx
Rio de Janeiro	http://www.rio.rj.gov.br
Seattle	http://www.cityofseattle.net
Séoul	http://www.metro.seoul.kr

- Très peu de sites signalent aux visiteurs qu'ils sont entrés dans le site officiel de l'administration concernée, au contraire de Melbourne, qui le signale dans son texte de présentation sur la page d'accueil.
- La langue employée est la langue officielle du pays concerné, mais l'anglais est devenu la langue vernaculaire d'Internet. Aussi les sites de pays non anglophones proposent-ils fréquemment une version en anglais.

- À quelques exceptions près, tel le site de Barcelone, les versions éditées dans une langue non officielle ne diffusent le plus souvent que des contenus que l'on a jugés intéressants pour les personnes qui n'habitent pas la ville concernée. On y distribue en particulier des services d'informations touristiques et de promotion commerciale ou financière. Par contre, les services concernant plus particulièrement les habitants – impôts, calendrier fiscal, etc. – ne sont généralement accessibles que dans une version rédigée dans la langue locale. D'une part, on diminue ainsi les frais de mise à jour de la version dans une autre langue que la locale et, d'autre part, les renseignements offerts aux non-résidents sont plus directement axés sur des informations et des services qui peuvent leur être utiles.
- En ce qui concerne l'information disponible, la possibilité de télécharger des publications et des documents électroniques est devenue pratique courante. Une telle solution fournit un excellent complément qui permet en outre de réduire le coût d'un bureau de renseignement ou d'un service d'information téléphonique, en particulier dans le cas des consultations effectuées par des non-résidents.
- En règle générale, les sites de ces organismes permettent, d'une part, de prendre contact avec les élus et les employés (numéros de téléphone et adresses de courrier électronique) et, d'autre part, d'accéder aux statistiques concernant le territoire, au budget de la collectivité et à ses principaux projets. Moins fréquemment, on peut accéder aux bases de données des entreprises de la région, aux offres d'emploi et aux offres publiques d'achat. Et ce n'est que dans très peu de cas (Helsinki, Berlin et Seattle) que le site propose de nombreux liens avec d'autres sites ayant un rapport avec la ville concernée.
- Quelques sites seulement proposent de façon systématique (comme celui de Canton) des fichiers vidéo et audio. Mais la vitesse de téléchargement est généralement faible.

- Cette enquête montre que même si plusieurs administrations ont mis en œuvre des services électroniques on peut néanmoins considérer qu'il ne s'agit pas d'une pratique généralisée. À Seattle, à Melbourne, à Barcelone et à Helsinki, par exemple, la plupart des formalités administratives peuvent être effectuées en ligne, mais ce n'est pas le cas dans les autres villes. Et même dans les villes mentionnées, il faut signaler qu'il n'est pas toujours possible de terminer en ligne une démarche administrative. En effet, il est souvent nécessaire de se présenter en personne ou d'envoyer certains documents par la poste au service concerné pour terminer ces démarches.
- En particulier, les transactions avec l'administration impliquant le paiement de services ne peuvent pas être réglées en ligne. Le paiement électronique apparaît donc clairement comme un déficit ou un obstacle au développement des services administratifs distribués par Internet.
- Il existe une autre difficulté relative au paiement électronique, à laquelle aucun des organismes consultés n'a apporté jusqu'ici de solution. Il s'agit de l'identification des usagers qui effectuent une démarche administrative. Actuellement, aucun mécanisme ne permet de résoudre cette situation de façon satisfaisante, comme le fait par exemple la certification électronique adoptée dans le secteur privé. La confidentialité des données se voit donc compromise, au point que certains services en ligne, comme le règlement des dettes auprès de l'administration et le paiement de divers permis, n'ont pas été mis en œuvre.
- Les informations et les services accessibles sur les sites officiels sont gratuits. De plus, il n'y a pratiquement pas de publicité sur ces sites. Le seul site incorporant des bannières publicitaires est celui de Berlin.

- Chacune de ces administrations a conçu son site de façon à ce qu'il soit adapté aux contenus disponibles et aux objectifs qu'elle s'était fixés. Pourtant, en dépit d'une telle diversité apparente, il est possible de distinguer assez clairement deux modèles différents d'organisation de l'information et de l'interface utilisateur de ces sites. Certains sites ont fait primer une conception axée sur la production d'informations, alors que d'autres ont fait en sorte que la conception du site concorde au mieux avec les besoins des usagers.
- Le modèle que nous avons appelé « production » s'applique aux sites dans lesquels l'organisation de l'information et des services en ligne est calquée sur celle des services ou des délégations qui fournissent ces prestations. En accédant à leur page d'accueil, l'utilisateur trouvera des liens avec ces services ou avec ces délégations et peut repérer l'information et les services fournis par chacun à l'intérieur de leurs rubriques respectives. Dans ce schéma, si l'usager veut réaliser une démarche impliquant plus d'un service ou d'une délégation, il devra accéder à chacune des sections correspondantes.
- Un tel système, qui est la méthode la plus simple pour transférer en ligne les informations et les services hors ligne, comporte cependant de sérieux inconvénients pour les usagers. En premier lieu, il les oblige à trouver les services ou les délégations fournissant les prestations auxquelles ils souhaitent accéder électroniquement. L'usager doit donc d'abord trouver ces services dans le site, puis doit s'assurer qu'ils distribuent effectivement les services voulus par Internet (et ils ne sont pas toujours tous disponibles). Une fois effectuée cette démarche, l'usager doit visiter chaque service, géré de façon indépendante, et introduire les données qu'on lui demande de fournir. Dans bien des cas, il devra introduire les mêmes données en plusieurs occasions, par exemple celles concernant son identité. Pour finir, l'usa-

ger devra connaître les différentes procédures qu'il a engagées afin de vérifier que le service demandé est distribué de façon satisfaisante ou qu'il a bien obtenu toutes les informations qui lui sont nécessaires.

- Face à une telle situation, de nombreuses administrations ont décidé de changer la conception de leurs sites pour que l'information et les services distribués en ligne soient présentés aux usagers en fonction de leurs besoins. Elles ont choisi pour cela d'organiser leurs sites de façon à pouvoir accéder à ses éléments par le biais de différentes questions pouvant être posées à l'utilisateur. Mise en pratique, cette idée a entraîné la création de sections thématiques : celle du paiement des impôts, par exemple, par laquelle l'utilisateur accède à toute l'information sur le sujet et aux démarches pouvant être effectuées en ligne, ou des sections qui suivent un profil déterminé de l'usager (résident, visiteur pour affaires, visiteur en voyage d'agrément, chef d'entreprise résident, investisseur étranger, etc.).
- Dans le modèle « production », la page d'accueil du site peut être comparée à la vitrine des différents services ou délégations dépendant de l'administration impliquée. Il est d'ailleurs fréquent que cette manière de faire privilégie l'information sur les projets et les activités de ces services ou délégations. Dans le modèle « usagers », au contraire, la page d'accueil devient un gestionnaire de contenus de l'administration, dans lequel on donne différentes possibilités d'accéder aux informations et aux services pouvant intéresser les usagers. Ce dernier schéma donne généralement priorité aux divers éléments pouvant être utilisés par les usagers et non à l'information officielle. La différence entre l'un et l'autre système est évidente : dans le modèle « usagers », d'une part les visiteurs des sites trouvent plus vite les éléments qu'ils recherchent, d'autre part les efforts et le temps qu'ils doivent consacrer à leur requête diminuent.

- Le développement du modèle « usagers » représente une évolution importante dans la présentation des sites officiels. D'un ensemble de sites indépendants pour chaque service ou délégation, on évolue vers le concept de portail municipal, par le biais duquel on peut accéder, grâce à des liens, à l'ensemble des sites liés à la Mairie. Certains sites officiels, tels celui de Helsinki, mais surtout celui de Berlin, comportent des liens vers des pages commerciales.
- De cette façon, l'information et les services distribués sur un site municipal augmentent considérablement et la navigation devient plus complexe. Pour résoudre cette difficulté, les portails municipaux ont été dotés de barres de navigation affichées dans toutes les pages. Cela permet à l'utilisateur de connaître en permanence sa position et de retourner à tout moment aux rubriques centrales du site visité. Il apprend également à reconnaître le format de la page officielle et à concentrer son attention sur les contenus plus que sur les formats.
- Cette évolution des sites officiels vers un format portail présente de nombreux avantages, pour l'administration comme pour les usagers. En premier lieu, un portail limite à un seul nom de domaine l'accès à des sites distincts, puisqu'il constitue la « porte d'entrée » unique vers les sites des différents services et des différentes délégations de la Mairie. Il est également efficace en termes de marketing car le nom de domaine est généralement proche de celui de la ville. À ce sujet, signalons que les administrations ont effectué un remarquable effort pour offrir des noms de domaine courts et ressemblant au nom de leur ville, comme nous le signalions au début de ce chapitre. En deuxième lieu, il est plus facile de se rappeler le nom de domaine d'un site qui rassemble plusieurs administrations. En troisième lieu, l'utilisateur n'a plus à décliner et à certifier son identité autant de fois qu'auparavant, les démarches

administratives en ligne s'en trouvant simplifiées. Très souvent, certains services sont unis par des liens complexes et, bien qu'aux yeux des visiteurs ils semblent ne former qu'un seul service, ils exigent une combinaison (carrefour) d'informations relevant de la compétence de services distincts, ce qui n'est pas sans entraîner de délicats problèmes de gestion de bases de données contenant des renseignements confidentiels. En dernier lieu, la réunion de services distincts dans un portail municipal permet aux administrations d'offrir aux usagers de nouveaux services en ligne qui combinent les différentes ressources de chacune d'entre elles.

- D'autre part, très peu d'organismes et administrations ont équipé leur site d'un accès spécial permettant aux personnes souffrant d'une incapacité de les utiliser facilement. Seule la ville de Séoul s'est équipée d'un logiciel destiné aux non-voyants pour qu'ils puissent lire les éléments de son site.
- Pour finir, en ce qui concerne la protection et la confidentialité des données, ainsi que la sécurité des transactions, il est clair que les administrations doivent fournir des efforts supplémentaires. Rares sont les sites officiels qui renseignent sur leur politique à ce sujet, sans préjuger du fait qu'ils la mettent ou non à exécution.

4.2 LE MODELE « USAGERS » DANS LA CONCEPTION DES SITES

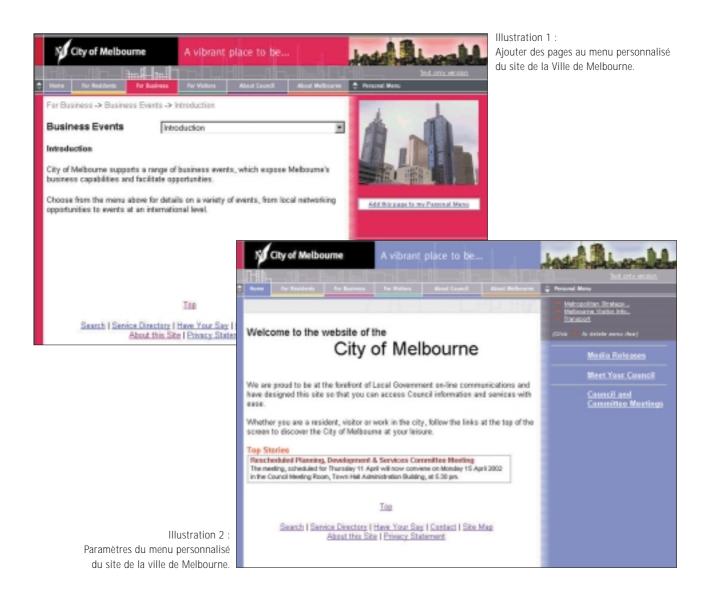
4.2.1 Conception des sites

 La majorité des administrations étudiées dans cette enquête ont adopté le modèle « usagers » pour concevoir leur site. C'est le cas de Barcelone, Berlin,
 Helsinki, Melbourne, Séoul et Seattle (voir les pages d'accueil de ces villes figurant dans la deuxième partie de ce rapport).

- Ce qui caractérise la navigation dans ce modèle, c'est la configuration de la page d'accueil du site. Elle constitue un véritable portail de liens renvoyant aux contenus du site. Différents liens peuvent conduire à la même rubrique, ce qui permet aux usagers d'accéder plus facilement aux informations qu'elles contiennent.
- Dans cette configuration, les liens avec les pages du site sont indépendants du service ou de la délégation qui les distribue, sans que l'on ait renoncé pour autant à un tel catalogage. Les liens qui y figurent sont thématiques ou établis en fonction d'un profil d'utilisateur. Les thèmes habituellement utilisés sont le tourisme, les affaires, les services en ligne, la ville, l'administration, les actualités, les questions importantes, le calendrier des manifestations et des événements, le commerce électronique, etc. Les différents profils d'utilisateur envisagés sont ceux de résident, visiteur (tourisme, voyage d'affaires, études), investisseur étranger ou collectifs déterminés de la population (familles, jeunes, troisième âge, handicapés, etc.).
- Sur ce plan, on doit féliciter les villes d'Helsinki et de Melbourne, en particulier, pour la simplicité de la distribution qu'elles ont adoptée, sans avoir réduit pour autant les prestations de leurs sites. Leur page d'accueil conduit facilement les utilisateurs aux rubriques qui les intéressent et, dans chacune d'elles, on accède à leur contenu fenêtre par fenêtre.

4.2.2 Personnalisation des sites

 En dépit de tous les efforts dans ce sens, la pratique actuelle montre qu'il est difficile que la configuration d'un site permette toujours aux usagers de trouver de façon rapide et efficace l'information ou les services qu'ils recherchent. Les centres d'intérêt des usagers sont très variés et la quantité d'information distribuée par les sites des grandes agglomérations atteint parfois une dimension considérable.



- Face à une telle situation, analogue à celle gu'ont eu à affronter les grands portails commerciaux, une éventuelle solution consiste à faire en sorte que l'usager crée lui-même des raccourcis pour accéder aux contenus. Toutefois, nous n'avons pour l'instant que peu d'exemples d'une telle pratique. Le site de la municipalité de Córdoba a bien équipé sa page d'accueil d'un élément censé en donner la possibilité, mais il n'était
- pas opérationnel au moment de rédiger ce rapport. En revanche, le site de la ville de Melbourne, lui, dispose d'une fonction de ce type.
- Le système de personnalisation de Melbourne est d'un maniement très simple. Il s'agit d'une rubrique de son site appelée « Menu personnalisé » (Personal Menu) qui permet à l'utilisateur de créer des signets

GOBIERNO DE CÓRDOBA Registración El siguiente formulario permitiră obtener sus datos para brindarie diferentes servicios. Usted podrá a partir de aqui personalizar el sitio, seleccionando los contenidos y la información que ested preflera. Además le permitira realizar trámites de una manera nipida y sencilla folial Applifelel DN **-**Dia . Mes · Afo · r), námezos (I-M), al carácter royado ("Ty námpin espack be toner all memos edite (\$5 caracteres ENCUESTA Les resultados de las ma y que no tenga nada que edas hastendo y JPP le haramos esta pragunta para comproba Example delication Old-pertal Pain Teléfono Reestablecer Guardar Cancelor

Illustration 3 : Compte utilisateur pour les usagers inscrits sur le site de Córdoba.

pour les pages du site contenant les informations ou les services qu'il utilise le plus. La technique pour incorporer des liens à ce menu personnalisé est, elle aussi, très simple. Elle fonctionne de la manière suivante : premièrement, l'utilisateur repère une page du site dont le contenu lui paraît intéressant. S'il veut l'incorporer au menu personnalisé, il lui suffit de cliquer sur un texte situé à droite dans la page sélectionnée, qui stipule « Ajouter la page à mon menu personnalisé » (Add this page to my Personal Menu). Une fois exécutée cette opération, on peut voir le lien vers la page sélectionnée s'afficher dans le menu personnalisé.

 Remarquons que le système de Melbourne présente l'inconvénient de comporter l'envoi de cookies (« mouchards ») et qu'il ne reconnaît pas les utilisateurs mais les ordinateurs qui se connectent au site. Ainsi, quand un usager est connecté à ce site avec un autre ordinateur que le sien (et s'il n'a pas accepté auparavant le *cookie*), il n'aura pas accès à son menu personnalisé ; et dans le cas où plus d'un usager se connecteraient à ce site avec le même ordinateur, ils devraient partager les contenus du menu personnalisé du premier.

Par contre, le système qu'il est prévu d'implanter sur le site de Córdoba résoudra ce problème avec l'ouverture d'un compte utilisateur pour chacun des usagers enregistrés (voir Illustration 3). Un tel procédé permet à une administration de mieux cerner le profil de ses usagers et de leur envoyer directement des données pouvant les intéresser. Cela permettra également d'analyser les réponses obtenues à un sondage en fonction du profil des participants. Et, pour l'utilisateur, l'avantage de ce système est qu'une fois identifié il n'aura plus à fournir les mêmes renseignements à chaque consultation, ce qui peut représenter un gain de temps important dans le cas de la rédaction de formulaires en ligne.

Illustration 4 : Moteur de recherche du site de la Ville de Barcelone



Illustration 5 : Plan du site de la Ville de Barcelone.



4.2.3 Aide à la navigation

- Un site ne présente un intérêt que dans la mesure où on peut y repérer facilement les informations recherchées. Pour ce faire, on dispose de trois instruments d'aide à la navigation :
- En premier lieu, tout site est équipé de barres de navigation (en haut ou au pied de chaque page) ou de barres latérales permettant, par des liens directs, de parcourir les différents rubriques réunies dans les sections du site. On peut ainsi observer une tendance consistant à proposer différents liens pour accéder à un même contenu. De cette façon, les liens ne dépendent pas tant du contenu lui-même que de la perspective ou de la manière avec laquelle l'usager en vient à envisager la consultation du site. Les barres de navigation figurent sur la page d'accueil et apparaissent généralement dans toutes les pages du site. Cela permet aux utilisateurs de démarrer à tout moment une nouvelle requête d'information ou de service.
- En deuxième lieu, et en partie comme conséquence de ce qui précède, toutes les pages de ces sites ont de plus en plus tendance à présenter le même format, seul leur contenu variant. Cela permet aux utilisateurs de s'habituer à l'aspect d'un site et de pouvoir ainsi mieux se concentrer sur la teneur des informations qui y sont diffusées.
- En troisième lieu, ces sites sont équipés d'un moteur de recherche de contenu directement incorporé à leur domaine, ainsi que d'un plan du site. Quand la conception et les liens ne suffisent pas, le moteur de recherche – fonctionnant en général par mots se trouvant dans le document – permet aux usagers d'accéder à une liste de pages qui peuvent les intéresser, tandis que le plan du site leur permet de voir comment celuici est organisé (voir Illustration 4 et Illustration 5). Dans certains sites, comme dans ceux de Barcelone et de Seattle, le moteur de recherche figure dans la barre de navigation, ce qui facilite son utilisation.

Illustration 6 : Extrait du guide de l'utilisateur du site de la Ville de Seattle.

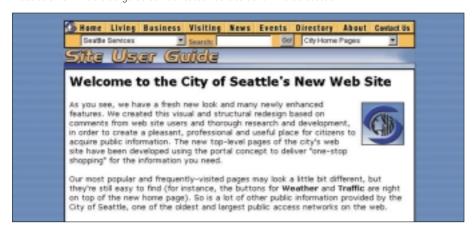
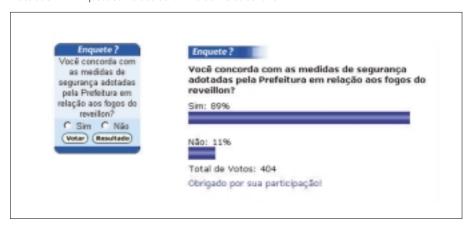


Illustration 7 : Enquête sur le site de la Ville de Rio de Janeiro.



• Enfin, certains sites, comme celui de Berlin ou de Seattle, permettent d'accéder par la page d'accueil à une page contenant un manuel de navigation sur le site qui explique à l'utilisateur le fonctionnement et la structure du domaine (voir Illustration 6).

4.3 SYSTEMES DE PARTICIPATION ELECTRONIQUE

4.3.1 Sondages d'opinion

 Internet a donné naissance à un nouveau cadre de sondage systématique de l'opinion des citoyens et, plus généralement, des usagers des services assurés par l'administration. C'est un support qui présente de nombreux avantages par rapport aux moyens d'enquête traditionnels. D'une part, ses coûts d'exploitation sont très faibles. Une fois les paramètres du système de collecte d'informations fixés, l'introduction des réponses n'entraîne aucun frais supplémentaire pour l'administration. L'information réunie peut en outre être analysée immédiatement, puisqu'elle est dans un format numérique, ce qui réduit le temps et les coûts de l'analyse des réponses. D'autre part, le maniement aisé de ce système permet de varier facilement les questions faites aux usagers.

- De nombreuses villes incluent ce système dans leur site.
 L'usage qu'en fait la Ville de Rio de Janeiro, par exemple, est remarquable. L'accès aux enquêtes se situe sur la page d'accueil de son site, dans l'une des barres latérales. Les utilisateurs peuvent ainsi trouver une enquête dès la première page du site, ce qui augmente la possibilité d'obtenir une plus grande quantité de réponses. Mais il faut surtout signaler que le système de Rio de Janeiro permet aux usagers de connaître les résultats de l'enquête ainsi que le nombre de participants (voir Illustration 7).
- Cependant, les enquêtes en ligne qui suivent aujourd'hui ce modèle font preuve de limitations importantes qui remettent en partie en guestion leur valeur. Ces limites

City of Helsinki SEARCH PEEDBACK SITE MAP CONTACT HOME My suggestions, my opinions to the city's planning and decision making branch Please pick the Department you want - see the list: * If I wish that some measures be taken in: I request an answer to this question: I I wish to make an application for (state advertisement in question) I have found the following defects in the City's Cother comments: (Free space for writing) My contact data However, contact data are necessary, if any action is to be taken in the matter. All issues calling for action are entered in the Records. Please note that the data security of this E-mail has not been separately secured. Never E-mail classified or private info, such as social security numbers, bank account numbers, state of economy or health etc. Name or pseudonym Tel. at daytime Address **Postaddress** E-mail address City's decision making branch's e-mail address. Send Reset Thank you for your message!

Copyright 2000 City of Helsinki

Illustration 8 : Boîte aux lettres de réception en ligne de suggestion de la Ville de Helsinki.

résident dans le fait que l'on n'identifie pas l'usager qui participe à ces enquêtes, ce qui donne lieu à deux problèmes distincts. D'une part, un même usager pourrait répondre plusieurs fois. D'autre part, comme on ne fait aucune distinction entre les réponses en fonction du profil des participants, la réponse d'un résident est évaluée de la même manière que celle d'un autre participant qui n'habite pas la ville (ou simplement qui n'est pas suffisamment informé pour pouvoir répondre à la question posée).

4.3.2 Boîte aux lettres de suggestions en ligne

• Sur le plan de la participation, Internet a également ouvert à l'administration un nouveau canal permettant d'améliorer la réception des suggestions des citoyens. Il s'agit essentiellement d'une option boîte aux lettres électronique, grâce à laquelle les citoyens peuvent expédier des courriers électroniques pour faire une suggestion, une requête ou encore une réclamation. Cet élément a été installé dans la plupart des sites, dans l'intention de rapprocher des citoyens la politique menée par l'administration.

• Le site de la Ville d'Helsinki permet d'observer un emploi très avancé de la boîte aux lettres en ligne. Comme sur d'autres sites, les citoyens peuvent accéder à cette boîte aux lettres par la page d'accueil. Une fois entrés, ils peuvent sélectionner la délégation ou le service auguel ils veulent envoyer leur suggestion. On

les oriente vers quatre types de suggestions : requête d'une intervention particulière de la part de l'administration, demande d'une information précise, réponse à un appel d'offres ou dépôt d'une réclamation. Une fois sélectionnée une des options, l'utilisateur rédige sa suggestion et fournit ses coordonnées (soumises à une totale confidentialité, comme en informe le site).

- Néanmoins, ce qui rend le site de Helsinki remarquable, c'est que l'administration s'y engage à répondre à toutes les demandes dans un délai inférieur à une semaine à partir de l'envoi d'un courrier électronique. Toutes les suggestions sont en outre sauvegardées et stockées pour pouvoir être vérifiées par la suite par les usagers.
- D'autres sites, comme celui de Mexico, ont choisi d'utiliser ce canal pour encourager à porter plainte contre les abus commis par les fonctionnaires et contribuer à réduire la corruption.

4.3.3 La distribution d'informations sur l'action publique

 Certains sites publics mettent largement à profit les possibilités d'Internet pour faire connaître les actions menées par l'administration, généralement par le biais de communiqués de presse et de rapports d'activité le plus souvent fournis sous format texte, mais parfois aussi sous forme de fichiers audio ou vidéo, comme sur le site de Canton, où ils sont abondamment utilisés.

4.3.4 Le suivi de l'avancement des démarches effectuées auprès des pouvoirs publics

 De nombreux sites nous montrent qu'Internet est un instrument excellent pour informer les administrés de l'avancement des démarches qu'ils ont engagées auprès de l'administration; l'action des pouvoirs publics se trouve ainsi dotée, à un faible coût, de plus de transparence. Barcelone et Rio de Janeiro, par exemple, envoient par courrier électronique aux citoyens qui en font la demande des informations sur l'état des dossiers relatifs aux procédures engagées par la municipalité. Le site de Rio de Janeiro dispose en outre d'une fonction permettant à chaque citoyen de suivre l'évolution des procédures administratives le concernant.

4.4 SERVICES INTERACTIFS DE HAUTE TECHNICITE

4.4.1 Système d'aide à la mobilité

- L'un des services qui a été le plus rapidement mis en place sur ces sites est le système d'aide à la mobilité en ville. Le site de Barcelone distribue l'un des services d'aide à la mobilité les plus modernes et les plus complets (voir Illustration 9), avec notamment :
 - Une carte de l'état actuel et des prévisions (projection de 15 minutes) en temps réel de la circulation dans les artères principales de la ville. L'information est mise à jour toutes les 5 minutes et inclut la durée moyenne de certains trajets courants en empruntant les grands axes de circulation. On peut aussi accéder aux images de caméras fixes situées dans les artères principales, qui donnent des images de la circulation en direct;
 - Un service de localisation de places de parking sur le plan de la ville et de création du meilleur itinéraire pour y parvenir, à partir d'un point de départ à sélectionner;
 - Le tracé d'itinéraires personnalisés utilisant les transports publics, en sélectionnant un point de départ et une destination. Le système indique les meilleures combinaisons de moyens de transport publics (selon la date et l'heure du trajet), signale ce trajet sur une carte et en donne la durée totale et la durée par tronçon;
 - Le calcul de la distance et de la durée d'un trajet à pied selon des itinéraires personnalisés dans la ville, en indiquant un point de départ et une destination.

Illustration 9 : Le système d'aide à la mobilité du site de la Ville de Barcelone.



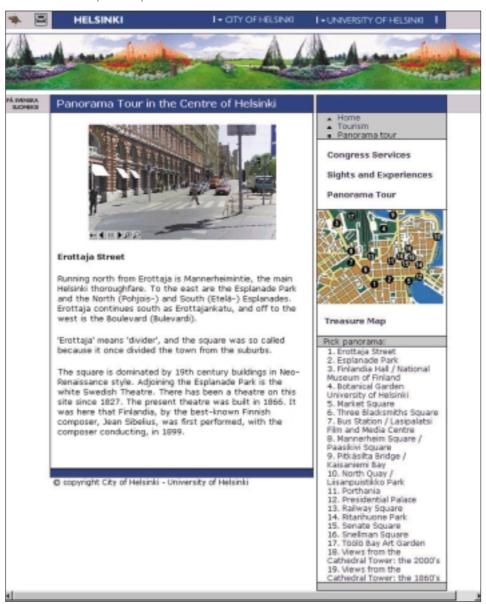
• Signalons qu'en matière d'aide à la mobilité en ville, Seattle fait un emploi novateur du courrier électronique, en alertant en ligne les chauffeurs, et notamment les conducteurs d'autobus, de tout incident affectant la circulation dans la ville. Le site de Rio de Janeiro, pour sa part, fournit des informations concernant les amendes pour infraction au code de la route, consultables en ligne.

4.4.2 Services de promotion du tourisme

• Internet fournit aux villes d'intéressantes opportunités en matière de promotion touristique. Les usagers peuvent accéder de n'importe où et à tout moment aux renseignements et aux services touristiques. Cela permet d'encourager le tourisme sur le territoire et de satisfaire plus largement les touristes qui séjournent dans la ville.

• Dans ce domaine, les mairies ont fourni de gros efforts pour que leurs sites offrent un éventail complet des atouts touristiques de leur ville et donnent tous les renseignements utiles sur les activités qui y sont proposées (loisirs, manifestations culturelles, etc.). À ces informations viennent également s'ajouter de nouvelles prestations, comme une visite touristique virtuelle de la ville, des systèmes de réservation en ligne ou la vente de titres de transport et d'entrées pour des spectacles et des musées.

Illustration 10 : Tour panoramique virtual sur le site de la Ville de Helsinki.



- Pour promouvoir le tourisme et les endroits touristiques de la ville, Helsinki, par exemple, propose une visite virtuelle avec vue panoramique à 360 ° et des commentaires en ligne. Ces informations s'accompagnent de textes et de plans de situation. Tous les lieux peuvent être sélectionnés en cliquant sur leur emplacement sur le plan ou sur leur nom (voir Illustration 10). Les villes de Canton et de Séoul diffusent des photographies et des reportages vidéo sur la ville et sur les activités qui y sont proposées.
- Pour sa part, Berlin se distingue par son emploi du commerce électronique pour promouvoir le tourisme. Cette ville a fait preuve d'innovation en ce domaine. Son site a été conçu comme un relais pour les prestataires de services touristiques de la ville, tant publics que privés. L'utilisateur accède ainsi aussi bien aux renseignements

- donnés par le syndicat d'initiatives qu'à ceux fournis par les agences de voyage et autres fournisseurs. Le site peut même parfois agir comme plate-forme de commerce électronique, comme nous le verrons plus loin.
- Mais c'est dans la réservation en ligne de lieux d'hébergement et dans la vente d'entrées pour des spectacles et des musées que ce site a fourni le plus d'efforts. Il dispose en effet d'un moteur de recherche très performant permettant de prendre contact avec de nombreux établissements hôteliers berlinois de différentes catégories. Les usagers peuvent ainsi choisir où se loger en fonction de l'endroit où ils se trouvent dans la ville, du type d'établissement et du prix de la chambre et disposent parfois de photographies de l'établissement. En plus de cet outil de recherche, le site

Illustration 11 : Système de réservation en ligne d'une chambre sur le site de la Ville de Berlin.



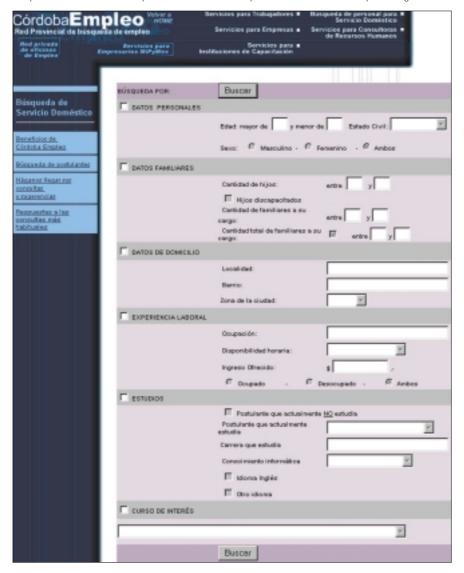
Illustration 12 : Billetterie en ligne du site de la Ville de Berlin.



de Berlin permet d'effectuer et de confirmer une réservation en ligne, l'utilisateur pouvant ainsi terminer sur Internet l'ensemble du processus de réservation d'une chambre dans cette ville. Ce système fournit aussi un service complémentaire de courrier électronique et un service de réservation par téléphone (voir Illustration 11).

• Le système de billetterie en ligne du site de Berlin permet également de savoir à l'avance quels spectacles seront organisés dans la ville (films, pièce de théâtre, concerts, etc.) et de connaître les programmes prévus par les musées. Dès qu'il a fait son choix, l'utilisateur peut acheter en ligne les billets d'entrée et les recevoir à l'adresse qu'il aura indiquée, y compris hors d'Allemagne (voir Illustration 12).

Illustration 13 : Formulaire pour la saisie de données par les demandeurs d'emploi dans la bourse de l'emploi en ligne de la Ville de Córdoba.



4.4.3 Offre d'emploi et de formation en ligne

- Les bourses de l'emploi en ligne et, dans une moindre mesure, les offres de formations figurent parmi les services les plus fréquemment proposés sur les sites des administrations, convaincues qu'un tel instrument permettra d'améliorer le fonctionnement du marché de l'emploi de leur territoire.
- Les bourses de l'emploi en ligne fonctionnent généralement comme un panneau d'affichage où employeurs et demandeurs placent leurs annonces. Mais dans des villes comme Córdoba, Melbourne et Seattle, la bourse de l'emploi en ligne est reliée aux agences pour l'emploi et fonctionne en étroite collaboration avec elles. Internet devient ainsi un canal d'entrée supplémentaire des offres dans la base de données des agences pour l'emploi du territoire. Les demandeurs d'emploi peuvent introduire et mettre à jour leur C.V. à travers ce
- site (voir Illustration 13), qui l'incorpore à une base de données pouvant être consultée en ligne par les entreprises. Le contact final entre employeurs et demandeur s'effectue à travers une agence pour l'emploi.
- Córdoba propose également une bourse de la formation en ligne qui fonctionne d'une manière semblable à celle de l'emploi. Les centres de formation peuvent y publier directement tout renseignement concernant les stages proposés, qui figureront dans une base de données du site de la Ville. Les personnes intéressées peuvent consulter directement en ligne cette base de données et se mettre en contact avec les centres de formation.

4.4.4 Bases de données des entreprises et des professions libérales

• Service parmi les plus répandus sur les sites étudiés, les bases de données permettent d'accéder aux infor-

Illustration 14 : Site de la Ville de Séoul spécialement conçu pour les enfants.



mations concernant les entreprises et les professions libérales de la ville. On remarquera néanmoins que certains sites ont développé des bases de données plus complètes que d'autres. À Barcelone, par exemple, il est possible de localiser les activités économiques et professionnelles, de même que les restaurants, hôtels, musées, théâtres, etc., grâce à une base de données fournissant des informations sur ces activités et leur situation sur un plan de la ville.

4.4.5 Services s'adressant à des groupes donnés

• Les services en ligne s'adressant spécifiquement à des groupes donnés font clairement défaut sur les sites étudiés. En général, ces sites se limitent à informer de l'action et des projets de l'administration mais ne donnent pas d'indication sur la façon de bénéficier des services offerts.

• Sur ce point, cependant, la Ville de Séoul se distinque par l'effort fourni dans le but de donner accès à son site à différents collectifs qui éprouvent habituellement des difficultés spéciales pour accéder à Internet ou dont les intérêts sont très spécifiques. Séoul dispose en effet d'un logiciel téléchargeable qui permet de donner voix aux contenus de son site. Cette ville a aussi conçu un site s'adressant aux femmes, ainsi qu'un site destiné aux enfants, dont la conception et le contenu sont spécialement étudiés (voir Illustration 14).

4.4.6 Recouvrement électronique des impôts

• Le traitement électronique des impôts est sans aucun doute appelé à se généraliser. Actuellement, la plupart des sites des mairies se limitent à informer sur les impôts en vigueur dans leurs villes.

Illustration 15 : Information et téléchargement de formulaires de paiement des impôts sur le site de la Ville de Melbourne.

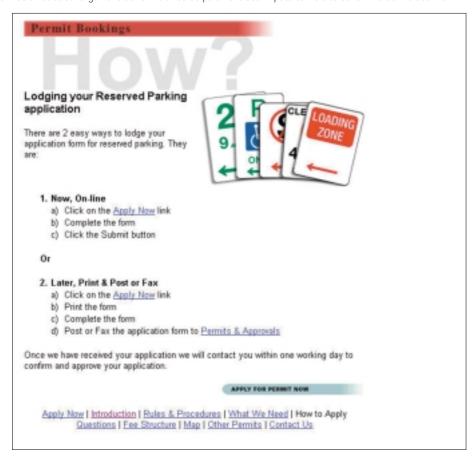
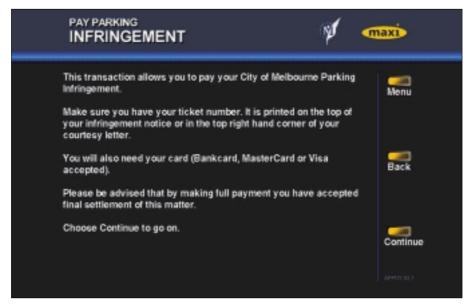


Illustration 16 : Paiement électronique des infractions au code de la route sur le site de la Ville de Melbourne.



Seuls quelques sites ont fait un pas supplémentaire pour permettre aux utilisateurs de calculer leurs impôts ou de télécharger les formulaires de paiement hors ligne. C'est le cas de Melbourne (voir Illustration 15), Barcelone, Berlin, Rio de Janeiro et Seattle.

 Les expériences de paiement électronique sont peu nombreuses et ne concernent que certaines taxes.
 Citons le cas du paiement des amendes pour infraction au code de la route, qui peut être réalisé via Internet à Melbourne (voir Illustration 16), à Barcelone et à Seattle, ou de celui de la taxe d'habitation, que l'on peut faire en ligne à Melbourne.

Illustration 17 : Page de la rubrique de commerce électronique consacrée à la promotion d'offres commerciales du site de la Ville de Berlin.



4.4.7 Le commerce électronique

- Nous n'avons trouvé que peu d'exemples de commerce électronique sur les sites officiels. Seule la Ville de Berlin a progressé dans cette direction, et de manière importante. Son site dispose d'une rubrique spécialement consacrée au commerce électronique. On y trouve un ensemble d'offres d'entreprises ayant conclu un accord avec la Ville de Berlin leur permettant de proposer des produits et des services sur ce site. Dans le cas des spectacles et autres offres semblables, le système permet d'identifier l'offre, de sélectionner un pack de produits ou de services et d'effectuer son achat en ligne, y compris par paiement électronique (voir Illustration 17). Dans les autres cas, le système n'est qu'un simple intermédiaire qui ne donne que des informations sur l'entreprise et sur ses produits. En outre, le site de Berlin arbore des bannières publicitaires sur l'ensemble de ses pages.
- Berlin et Barcelone disposent d'un moteur de recherche de propriétés immobilières à louer ou à vendre. Le site de Berlin propose également un service de com-

paraison des offres de financement des banques pour l'achat d'un logement.

• Le site de Helsinki permet d'acheter en ligne les titres de transport métropolitain et les entrées des musées, ainsi que des livres et des cartes.

4.4.8 Système d'offres publiques d'achat

- Il s'agit d'un serveur automatisant les différentes étapes des appels d'offres publiques d'achat de l'administration à travers Internet. La procédure commence par la publication sur Internet de la prévision d'achats de l'administration, ce qui permet d'accroître le nombre des offres de service – qui seront également publiées sur Internet. L'adjudication s'effectue ensuite selon le principe du « mieux disant ». Le processus s'achève quand le fournisseur est choisi et le contrat signé.
- Sur le site de l'État de Mexico et sur celui de Canton, on suit le même procédé mais il est poussé jusqu'à l'impression du formulaire par l'adjudicataire, formu-

laire qui lui servira à effectuer en personne le paiement dans un établissement bancaire donné.

 Un tel système apporte à l'ensemble du processus d'appel d'offres publiques d'achat une plus grande transparence et favorise la réduction des coûts grâce à la concentration des offres d'achat et à la possibilité pour un plus grand nombre de fournisseurs d'accéder à ces appels d'offres.

4.5 L'IDENTIFICATION DES USAGERS

Tout au long de ce chapitre, on a vu que l'identification des usagers constitue un sérieux obstacle au développement de l'e-government. Dans certains cas, elle rend difficile le bon fonctionnement de certains services et, dans d'autres, elle empêche purement et simplement qu'ils puissent être réalisés électroniquement. Face à une telle situation, plusieurs solutions sont au banc d'essai, sans que les sites étudiés soient parvenus jusqu'ici à résoudre le problème de manière satisfaisante.

5. RECOMMANDATIONS POUR LA CRÉATION DES SITES DES GRANDES MÉTROPOLES

5.1 STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT

- En premier lieu, l'administration doit envisager son site comme une plate-forme de communication et de prestation de services répondant à une stratégie soigneusement planifiée et qui, plutôt que d'être conçue pour faciliter la tâche des services ou des délégations de l'administration, doit être pensée pour répondre aux besoins des usagers.
- Le plus important, sur Internet, ce sont les usagers. Si le site n'a aucun attrait pour l'utilisateur, celui-ci l'abandonnera et les contenus diffusés par l'administration ne seront pas utilisés. Les citoyens, les entreprises, les utilisateurs en général, continueront de se servir des canaux habituels, ce qui rendra caducs les investissements dans l'e-government.
- La stratégie de développement d'un site officiel doit donc avoir comme objectif global que toutes ses pages visent à la satisfaction de l'usager. Pour y parvenir, elles doivent être faciles à utiliser et leurs contenus doivent être fréquemment mis à jour. Leur configuration doit permettre de trouver rapidement et simplement les informations ou les services distribués en ligne.
- Le succès de cette stratégie doit se mesurer au nombre de visites reçues. En effet, comme nous l'affirmions dans le deuxième chapitre de ce rapport, les investissements en e-government ne se justifient que si les usagers et les entreprises utilisent les services proposés sur le site.
- En ce sens, l'administration devrait se fixer comme objectif de parvenir à ce que le public identifie son site avec le territoire qu'elle représente, pour que le site officiel devienne la référence et la porte d'entrée pour obtenir les informations et les services se rattachant à

la ville. Cette décision implique d'entreprendre différentes actions:

- Premièrement, le nom de domaine du site doit être concis et représentatif de la ville. Les usagers doivent pouvoir le mémoriser facilement.
- Deuxièmement, le site doit devenir le portail du territoire, où l'on trouve toutes les informations et où l'on accède aux services, officiels et commerciaux, qui ont en commun d'être proposés sur ce territoire. L'idéal serait de faire en sorte qu'accéder au site officiel devienne une routine pour les usagers recherchant sur Internet des informations concernant ce territoire.
- Troisièmement, le site officiel doit être clairement identifiable dès sa page d'accueil, comme le sont celui de Melbourne et celui de Berlin, pour que l'usager soit certain qu'il se trouve sur le site officiel de la Ville. Il doit l'être aussi dans les autres pages du site, étant donné que les usagers peuvent accéder à d'autres pages directement, c'est-à-dire sans être auparavant passés par la page d'accueil.
- Quatrièmement, les liens avec des sites ou des services non officiels doivent être clairement reconnaissables pour qu'il n'y ait aucune équivoque quant aux responsables des contenus proposés.
- Cinquièmement, les sites officiels doivent inclure le plus grand nombre possible de liens concernant leur territoire, afin de se convertir en un portail donnant accès à ces contenus. La gestion de liens, comme le font Helsinki, Berlin ou Seattle, présente l'avantage de pouvoir doter le site officiel d'un contenu plus important sans aucun frais supplémentaire.
- Enfin, on doit procéder à un suivi actif des moteurs de recherche d'Internet (Google, Yahoo, MSN, etc.) pour s'as-

surer, d'abord, que le site officiel y figure en bonne place et, ensuite, que l'information qui y figure est cohérente avec la stratégie et avec les objectifs de l'administration.

- Par ailleurs, les sites officiels doivent continuer de perfectionner leurs services électroniques. L'objectif poursuivi devrait être que toute démarche entamée en ligne puisse être menée à terme en ligne, sans avoir besoin d'effectuer d'autres démarches en dehors d'Internet. Il faut également favoriser l'intégration des services, c'est-à-dire aboutir à un regroupement de ceux-ci, afin de parvenir à les réunir et à réduire ainsi le nombre de visites et de démarches en ligne des utilisateurs.
- Cet objectif exigera nécessairement de développer deux outils. L'un est le paiement électronique par Internet. On ne devrait pas avoir de trop grandes difficultés à l'introduire sur les sites officiels, de tels systèmes étant pleinement opérationnels sur les sites commerciaux. L'autre concerne l'identification des usagers. Il s'agit là d'un aspect fondamental, la majorité des formalités administratives exigeant la confidentialité et la protection des données, d'où la nécessité d'identifier les usagers pour pouvoir exécuter de telles démarches. Sans un réel progrès dans ce domaine, la plupart des démarches administratives ne devraient pas s'effectuer en ligne.
- Comme on l'a vu au chapitre précédent, il y a plusieurs manières d'identifier l'utilisateur. Il serait également possible de concevoir un système reposant sur la distribution sélective de mots de passe qui permettraient à tout usager d'accéder aux informations le concernant personnellement et d'engager des démarches confidentielles avec l'administration. De la même façon qu'un citoyen obtient un permis de conduire ou une patente pour exercer une activité, il pourrait ainsi obtenir une clé secrète permettant toute démarche en ligne auprès de l'administration.

Tableau 1: Expérience de gestion technique d'un site complexe

Quand les sites officiels atteignent de grandes dimensions et deviennent très complexes, les administrations doivent envisager de changer de modèle de gestion. C'est ce qu'a fait récemment la Ville de Seattle, qui a réorganisé la gestion technique de son site pour ajuster au mieux ses besoins en personnel spécialisé.

La nouvelle organisation de ce site s'appuie sur une équipe centrale de gestion (Central Web Team) chargée de faire fonctionner l'infrastructure technique du site, les applications de la Ville et l'interface de navigation et de fournir une assistance technique aux différents départements en charge de l'informatique, les Department Web Teams, qui se composent d'un directeur du site, un Web manager, et de personnel de maintenance.

Les techniciens en informatique sont souvent affectés à plusieurs départements très réduits, mais chacun a besoin d'un responsable titulaire de son site, sans que celui-ci soit obligatoirement un « expert en Internet ». Pour occuper ce poste, on recherche une personne qui connaisse bien le fonctionnement de son service et possède des notions générales d'Internet.

Le nombre de personnes affectées à chaque département dépend finalement de la quantité d'informations et des applications gérées par le service. Ce sont les applications qui exigent le plus de ressources et de techniciens spécialisés. En résumé, on peut suivre le modèle suivant :

- Grands départements : un Web manager, un technicien affecté à la maintenance et un expert en contenus, tous trois à plein temps.
- Départements moyens : un Web manager à temps partiel et un technicien affecté à la maintenance et un expert en contenus à plein temps.
- Petits départements : un Web manager à temps partiel et un technicien affecté à la maintenance et un expert en contenus travaillant également pour d'autres petits départements.

5.2 LES RAPPORTS AVEC LES UTILISATEURS

- Le succès de l'e-government repose sur le fait que ses usagers potentiels connaissent et utilisent les services proposés.
- Le site doit permettre à l'utilisateur de trouver facilement les contenus qu'il recherche. En prenant exemple sur le modèle des portails, il faut créer des pages d'accueil qui deviennent pour l'utilisateur des gestionnaires de contenus. Les liens avec les rubriques devraient être organisés en catégories choisies en fonction des questions concrètes que les visiteurs peuvent en venir à se poser. La page d'accueil se transforme ainsi en un gestionnaire de contenus utilisant des liens, au lieu d'être une simple vitrine de contenus d'une administration. La conception de la page d'accueil doit réussir à faire en sorte que l'usager entre en interaction avec le site et qu'il aille plus loin que la première page.
- Si les contenus ne sont pas mis à jour assez fréquemment ou si on ne donne pas de nouvelles ou d'infor-

- mations d'actualité, la visite du site se voit réduite à une utilisation sporadique et il est peu probable que les usagers prennent l'habitude de le consulter. Pour éviter cette situation, il faut fournir des informations mises à jour quotidiennement, notamment sur l'actualité, les manifestations culturelles, les spectacles, etc.
- C'est une chose de fournir des informations liées à un service, c'est autre chose de fournir des informations et des prestations liées au champ d'activités de ce service. Par exemple, informer des activités d'un service en charge du tourisme, telles qu'une campagne de promotion de la qualité de l'accueil réservé aux touristes, et fournir des services intéressant des touristes potentiels sont deux choses très différentes. Sans négliger l'information concernant un organisme, il faudrait axer tous les efforts sur l'information et les services qui répondent aux exigences des usagers.
- L'un des profils d'utilisateur déterminant pour un site officiel est celui de personnes qui n'habitent pas la ville. Leurs intérêts quant à cette ville peuvent être très divers, mais ils se résument essentiellement à un intérêt économique (investissements, voyage d'affaires, etc.) ou à un intérêt touristique.
- Bien que la distribution d'informations et de services par Internet coûte sensiblement moins cher que la distribution par des canaux traditionnels, la traduction du contenu et sa mise à jour permanente représentent une dépense importante pour l'administration. Pour cette raison, après avoir bien cerné ce qui intéresse les utilisateurs non-résidents, l'administration peut choisir de restreindre les contenus de son site distribués dans une langue étrangère. Par exemple, les services électroniques concernant les impôts peuvent être fournis uniquement dans la langue locale, car on est en droit de penser que la quasi totalité des contribuables parlent cette langue. Au contraire, la vente de billets pour

des spectacles devrait être accessible dans des langues étrangères, pour en faciliter l'achat par des touristes.

- L'existence d'une section dans laquelle l'utilisateur puisse personnaliser les contenus lui permet de pouvoir réunir facilement les informations dont il a besoin. Cet élément sera plus performant si l'utilisateur a aussi la possibilité de se faire enregistrer, faute de quoi, en accédant au site par un autre terminal, il perdra sa section personnalisée; cette section devrait aussi permettre d'introduire des liens vers d'autres sites.
- Outre distribuer des informations et des services, un site officiel peut aider à faire connaître la ville. Ceci peut notamment se faire par le biais de messages de promotion publicitaire de la ville s'affichant sur chacune des pages.
- Sachant que la rentabilité de l'e-government dépend en partie de l'utilisation d'Internet par leurs habitants, les villes doivent s'efforcer de fournir aux usagers l'accès à cette technologie. L'administration devrait donc améliorer l'accessibilité de ses administrés à Internet en intervenant sur plusieurs niveaux. Plusieurs expériences existent déjà, comme dans l'État de Mexico, par exemple, où l'administration a installé plusieurs bornes publiques de connexion au site officiel pour les personnes ne disposant pas d'un ordinateur (voir tableau 2).

Tableau 2: Promotion de l'accessibilité à Internet

L'État de Mexico a lancé une expérience pilote pour permettre à ses habitants d'accéder à son site officiel. Elle consiste à implanter des kiosques fonctionnant comme terminal public d'accès à Internet, où la population trouvera gratuitement les informations concernant le gouvernement et l'État de Mexico ; ces kiosques permettent également d'utiliser des services électroniques de manière simple, sûre et transparente.

À ce jour, il existe 17 kiosques installés dans des lieux facilement accessibles répartis sur l'ensemble du territoire de l'État. Par cet intermédiaire, on peut utiliser gratuitement la totalité des rubriques du site du gouvernement de l'État, qui sont les suivantes :

- Le Deuxième rapport du gouverneur, Monsieur Arturo Montiel Rojas;
- L'évaluation des programmes du gouvernement ;
- Les informations sur la gestion financière du gouvernement de l'État de Mexico;
- La liste complète des services que fournit le gouvernement de l'État;
- Une ample gamme de répertoires et de publications électroniques ;
- Des informations sur le tourisme, l'artisanat,
 l'écologie, la culture, etc.

• L'accessibilité n'est cependant pas la seule variable déterminant l'utilisation d'Internet par les usagers. Il faut également qu'ils soient capables de comprendre et d'utiliser l'interface d'Internet. Pour faire connaître Internet aux habitants et aux entreprises de Barcelone, par exemple, une expérience novatrice est en cours : un centre d'apprentissage spécialisé en TIC donnant une formation gratuite y a été créé. Les cours, répartis en unités de valeur, visent à permettre aux étudiants de résoudre des problèmes ou des situations concrètes en utilisant Internet (voir tableau 3).

Tableau 3: Formation en TIC de la population

La Ville de Barcelone a mis en œuvre une expérience de formation en TIC très novatrice. Il s'agit d'un cybernarium, sorte d'espace télématique multiple de divulgation et d'initiation au monde numérique qui s'adresse aux professions libérales, aux chefs d'entreprise et aux étudiants.

Installé dans le bâtiment Nord du Forum Nord de Barcelone, le centre occupe cinq grandes sections :

- Une salle de navigation off-line, où l'on accède à une banque de plus de 100 vidéos expliquant de manière exhaustive ce qu'est Internet et les nouvelles possibilités apportées par la révolution numérique ;
- Une salle de navigation en ligne, où l'on accède à Internet à la vitesse du câble et où les stagiaires pourront mettre en pratique ce qu'ils ont appris ;
- Un Espace formation, où l'on impartit des cours de formation et de divulgation portant sur les TIC:
- Un Espace entreprise, semblable au précédent, mais où la formation est plus étroitement liée au monde des affaires. Parmi ses objectifs, favoriser la coopération des entreprises et fournir de nouvelles possibilités commerciales ;
- Un Espace idées, où la formation et la divulgation sont imparties avec une rigueur et avec un niveau technique plus importants que dans les autres sections. Les cours y visent à stimuler la créativité et l'esprit d'innovation ;
- D'autres services disponibles, comme le courrier électronique avec accès à distance.

L'originalité d'un tel centre réside dans le fait qu'il impartit gratuitement des sessions monographiques de courte durée (d'une heure à trois heures) sur des questions très précises, sous forme de séminaires à heure fixe. Pour y assister, il faut s'inscrire par téléphone.

Cette expérience s'inscrit dans une vaste campagne lancée par la municipalité de Barcelone pour promouvoir la formation des habitants en TIC, campagne à laquelle participent les bibliothèques municipales, les maisons de guartier et les écoles (en dehors des heures de cours).

5.3 LES RAPPORTS AVEC LES ENTREPRISES

- La création d'un site officiel permet à l'administration de mettre en place un cadre inédit de collaboration avec les entreprises du territoire. La priorité d'une telle intervention est de rendre plus simples et plus faciles les rapports entre les pouvoirs publics et les entreprises.
- Ce cadre de collaboration tourne autour de deux axes. D'un côté, le site officiel peut grandement simplifier les formalités administratives auxquelles ont à faire face les entreprises, tandis que l'administration peut fournir avec plus d'efficacité des services tels que la distribution d'informations, l'obtention d'aides publiques, des réseaux de collaboration, les bourses de l'emploi et de la formation, la recherche de professionnels et d'entreprises, la location ou l'achat de locaux, la mise en rapport avec les organisations patronales ou avec les chambres de commerce, etc. De l'autre, le site officiel peut se transformer en un puissant inter-

médiaire et attirer d'éventuels usagers des entreprises du territoire, étant donné le grand nombre de visites qu'enregistrent les pages Web officielles.

- Grâce à Internet, l'administration peut également augmenter la portée des actions qu'elle entreprend pour attirer les investisseurs par une politique d'information et de services destinés aux investissements mise en œuvre par le biais de son site.
- Les rapports avec les entreprises doivent s'étendre au domaine de la technologie. Les administrations devraient renforcer leur collaboration avec les fabricants de technologies de pointe pour développer leurs sites officiels. À noter que, dans de nombreux pays, l'administration a adopté une politique de mise en application de « logiciels libres » afin de ne pas dépendre exclusivement de systèmes qui sont la propriété de sociétés privées.

5.4 NOUVELLES QUESTIONS A ENVISAGER

- La réglementation des domaines devra réserver le nom des villes ainsi que celui d'autres unités territoriales à l'administration ou aux organismes qui les représentent officiellement, afin d'éviter toute spéculation.
- Dans la mesure où les sites officiels se transforment en portails du territoire, ils devraient incorporer des liens et des rubriques de commerce électronique qui complètent les services officiels. De cette façon, le site officiel aurait plus de chances de devenir le point de référence de son territoire et il serait plus facile de répondre aux exigences des usagers. Pour y parvenir, deux conditions doivent être respectées : premièrement, la société doit accepter une telle combinaison d'intérêts, et, deuxièmement, le site officiel doit établir clairement la différence entre les services distribués de manière officielle et ceux qui relèvent de l'offre commerciale.

- Une fois introduit le commerce électronique au sein des sites officiels, il serait illogique de ne pas faire de même avec des bannières publicitaires, qui renvoient à des offres commerciales ou à des services de l'administration correspondante. Ce serait une manière pour les administrations d'obtenir une nouvelle source de financement de leurs sites officiels, bien que l'on ait pu constater dans le secteur privé que les rentrées d'argent dues à ces bannières ont diminué au cours des dernières années. En tout cas, leur introduction doit s'effectuer sans compromettre l'indépendance des services publics.
- On commence à peine à introduire le paiement électronique sur les sites officiels, alors que les sites commerciaux ont implanté de tels systèmes apparemment sans se heurter à de gros problèmes. À l'avenir, les sites officiels devraient recourir à ces systèmes, pour permettre aux utilisateurs d'achever en ligne une bonne partie des procédures auxquelles ils donnent accès. L'implantation de ce type de paiement exigera de prendre de nouvelles mesures de sécurité dans les pages du site.
- L'introduction du commerce électronique comme celle du paiement électronique, comme aussi la plus grande complexité des contenus des sites, obligent les administrations à augmenter leur collaboration avec le secteur privé. Collaboration qui peut prendre plusieurs formes celle de liens sur le site officiel renvoyant à des services commerciaux, par exemple, mais renvoyant aussi à des organismes financiers autorisant des procédures de paiement électronique. En dernier lieu, comme nous l'avons mentionné auparavant, il faudra augmenter la collaboration dans le domaine technologique, tant pour la conception que pour la maintenance des sites.
- Un autre problème qu'il faudra affronter est celui de la facilité d'utilisation des sites officiels, de façon à ce que les usagers puissent trouver rapidement le contenu souhaité et puissent le gérer commodément. La

croissance de la taille du contenu des sites exige que l'on investisse toujours plus dans ce domaine. L'analyse des sites étudiés nous permet d'émettre quelques recommandations très simples :

- La page d'accueil doit pouvoir s'ouvrir rapidement et ne doit pas être une simple fenêtre de présentation.
 Elle doit se limiter à la distribution de liens renvoyant aux rubriques du site, aux nouvelles d'actualité, à des dossiers thématiques et à informer les usagers qu'ils se trouvent sur le site officiel de la ville. La véritable fonction de la page d'accueil consiste à inciter les visiteurs à aller plus loin sur le site;
- Si l'on distribue une version dans une langue étrangère, on doit pouvoir trouver rapidement les liens qui y renvoient dans toutes les pages du site;
- Le contenu de chaque rubrique ne doit occuper qu'une fenêtre, ou guère plus, de dimension standard (800 x 600 pixels) ou incorporer un code de réglage automatique de la taille des fenêtres de l'utilisateur. Les contenus qui obligent à utiliser la barre de déplacement au sein de l'écran d'un ordinateur fatiguent l'internaute. Mieux vaut donc prévoir des textes courts occupant peu d'espace et pouvant être lus rapidement et des liens hypertexte renvoyant à d'autres pages permettant de donner de plus amples explications;
- Une conception homogène des pages permet aux usagers d'apprendre plus facilement le fonctionnement du site et de n'avoir à se concentrer que sur le contenu qu'il distribue. Les en-têtes des pages devraient être plus petits, ils consomment généralement trop d'espace écran;
- -L'impression des documents doit être calculée pour un format DIN A4. La plupart des utilisateurs impriment les pages pour pouvoir les lire sur papier;
- -On devrait informer au préalable sur chaque service électronique, en stipulant les renseignements qui seront demandés, la sécurité de la transaction et le nombre de fenêtre qui sont distribuées, comme le fait le site de Melbourne. Enfin, quand une procédure est engagée, il faudrait le notifier à l'usager par courrier électronique;

- Les forums de discussion doivent disposer d'un code de comportement régissant les contributions des participants;
- -En dernier lieu, on doit insister sur la nécessité d'équiper les sites officiels de systèmes permettant de se faire enregistrer et d'identifier les utilisateurs inscrits. Il ressort clairement de l'analyse des sites étudiés que l'absence de tels systèmes est l'une des causes principales du faible développement de certains services électroniques qui gèrent des informations confidentielles concernant les usagers.
- Pour finir, il faut signaler qu'Internet favorise l'essor de nouveaux espaces d'échange d'informations et d'expériences entre les administrations au niveau mondial, ce qui pourrait entraîner un progrès des services publics et, plus globalement, celui de l'intervention des pouvoirs publics. Ainsi, la Banque mondiale a lancé une passerelle administrant 27 portails thématiques concernant les questions liées au développement économique et social (http://www.developmentgateway.org). Elle y distribue des informations s'adressant à un public international composé de professionnels du développement et de membres de la société civile, d'agences internationales, d'universitaires, d'associations professionnelles, de fournisseurs de produits et de services et de médias, entre autres. Ce projet entend renforcer l'efficacité des acteurs internationaux, nationaux et locaux, en distribuant des outils permettant de coordonner les efforts et de favoriser l'apprentissage. Le contenu d'un de ces portails, dénommé Urban Managers, est actuellement placé sous la responsabilité de Metropolis et distribue des informations portant sur les thèmes suivants :
 - L'environnement ;
 - La mondialisation ;
 - La gouvernance ;
 - Le logement ;
- Les finances municipales ;
- Les nouvelles technologies ;
- Les politiques sociales ;
- La planification stratégique ;
- Les transports.

DEUXIÈME PARTIE RÉSUMÉ DES ÉTUDES DE CAS

INTRODUCTION

Les chapitres suivants décrivent brièvement les principales caractéristiques du contenu des sites étudiés. Nous n'avons pas cherché à en faire une description exhaustive, mais simplement à présenter individuellement chaque site, en soulignant les aspects que nous avons jugés les plus significatifs.

L'analyse de ces sites a été réalisée pendant le troisième trimestre de 2001, mais c'est au cours du dernier trimestre de la même année que les pages reproduites ici ont été capturées. On ne devra donc pas s'étonner que la présentation actuelle de certains de ces sites soit différente, étant donné qu'ils sont régulièrement mis à jour.

Signalons également que ces résumés d'études de cas ne suivent pas la distinction entre les différents stades de développement de l'*e-government* qui a été établie dans la première partie de ce rapport, afin de simplifier la présentation des sites. Pour en faire la description, nous avons opté pour distinguer entre distribution électronique d'informations et services interactifs.

6. SITE DE LA VILLE DE BARCELONE



6.1 PAGE D'ACCUEIL ET NAVIGATION

• L'adresse du site officiel de la Ville de Barcelone est : http://www.bcn.es. Ce domaine fonctionne comme un portail donnant accès à des informations (documents, bases de données, répertoires, actualités, etc.), à des services électroniques et à l'ensemble des sites municipaux. Ce site distribue son contenu dans trois langues : le catalan, l'espagnol et l'anglais. Cependant,

toutes les rubriques ne sont pas disponibles en anglais.

• La page d'accueil est constituée d'une barre de navigation située dans la partie supérieure et de trois colonnes verticales. La colonne centrale affiche les contenus et les colonnes latérales proposent des raccourcis vers les différentes sections du site. Cette structure est maintenue pendant pratiquement toute la navigation.

- La barre de navigation située dans la partie supérieure est formée de deux rangées de boutons de raccourci. La première propose des liens hypertexte renvoyant à des sections que la mairie souhaite privilégier : Agenda de la ville, Guide BCN (pour Barcelone), Répertoires, Formalités / démarches, Transports, Circulation et Courrier des habitants. La deuxième permet d'accéder à un moteur de recherche sur le site et à un menu déroulant contenant les accès aux différents sites municipaux. La partie supérieure de cette page d'accueil montre également une photographie de la ville et son logo officiel et propose des liens hypertexte vers la boîte aux lettres électronique de la mairie, un livre d'or, le plan du site et les versions du site dans d'autres langues.
- La colonne de gauche contient des liens thématiques renvoyant aux contenus du site. Ils ont été classés en quatre grands groupes: Tourisme, Affaires, la mairie et la Ville. En sélectionnant un de ces raccourcis, on déroule des liens hypertexte renvoyant aux différentes sections du site.
- Conçue différemment, la colonne de droite affiche des images de raccourci renvoyant à une sélection de sites municipaux au contenu spécialisé, mais aussi à d'autres sites jugés dignes d'intérêt qui ne dépendent pas de la municipalité.
- La section centrale contient les rubriques les plus dynamiques, fréquemment mises à jour. Par exemple, les nouvelles d'actualité concernant la ville (on accède au texte complet). Mais on y renvoie aussi aux services interactifs du site, tels que la retransmission des séances plénières du conseil municipal, les formalités administratives en ligne, le bulletin électronique de la mairie, le service de presse et la boîte aux lettres électronique pour les suggestions, etc.

6.2 INFORMATIONS DISPONIBLES

- Le site réunit des informations s'adressant à trois profils d'utilisateur : les investisseurs, les personnes qui visitent la ville et les habitants (en tant qu'usagers de l'administration, entrepreneurs, travailleurs ou chefs d'entreprise).
- Les nombreuses rubriques du site traitent d'aspects de la ville les plus variés, de la mairie et des activités que toute personne peut réaliser dans l'agglomération de Barcelone. Elles comprennent :
 - Les informations d'ordre économique fournies par les services de Barcelona Activa, l'agence de développement local de la Ville de Barcelone. En particulier, on y trouve des informations concernant les aides au démarrage d'une activité économique, les investissements étrangers et la location ou l'achat de bureaux et locaux industriels, ainsi que des renseignements permettant d'effectuer des analyses de marchés et le répertoire des entreprises de la ville et celui des bureaux municipaux d'aide aux entreprises;
 - Des informations et des documents téléchargeables contenant des données caractérisant Barcelone (terrains et locaux disponibles, emploi, formation, tourisme, etc.), le fonctionnement de la mairie et les principales interventions des différents services municipaux (plans d'urbanisme, services et ressources municipales, etc.);
 - Une liste des numéros de téléphone et des adresses de courrier électronique des délégations et / ou services de la mairie;
 - Une liste de sites utiles en rapport avec Barcelone ;
 - Des raccourcis vers les services électroniques fournis par d'autres sites, municipaux ou non, tels que des bases de données concernant les activités économiques de la ville de Barcelone à travers les services de "Infopime" et de "Camerdata", des bourses de l'emploi, des agences de réservation ou des bureaux de consultants immobiliers;
 - Des nouvelles d'actualités concernant la ville ;
 - Des reportages vidéo sur les séances plénières du conseil municipal.

6.3 SERVICES INTERACTIES

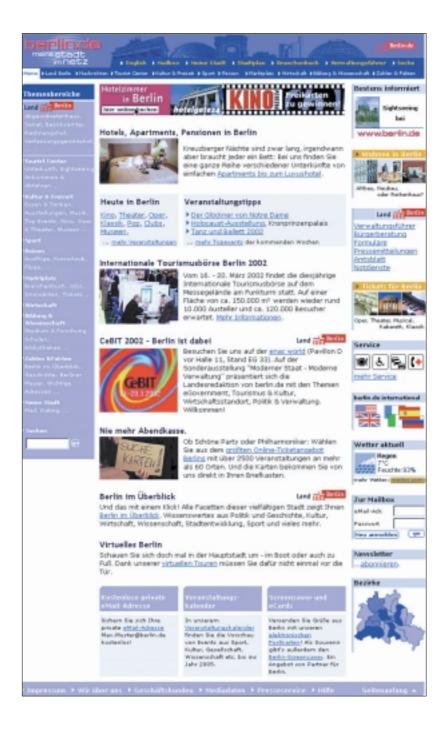
- Bases de données et répertoires. Comprenant, d'une part, ceux qui sont liés à l'activité économique et au marché du travail : activités entrepreneuriales, offres et demandes d'emploi, formations, subventions et aides, et, d'autre part, ceux qui fournissent des informations sur les ressources de la ville : organismes et institutions variés, activités culturelles et de divertissement (restaurants, hôtels, commerces, musées, etc.), services sociaux, services de santé et services se référant à la vie quotidienne. Une fois sélectionnée une offre, le système ne permet pas de réserver mais, dans certains cas, de prendre contact directement avec les fournisseurs. Par exemple, si l'utilisateur cherche où loger, il trouvera un accès à des sites extérieurs fonctionnant comme une agence de réservation, tandis qu'une recherche de personnel sera renvoyée à des bourses de l'emploi extérieures en ligne.
- Services d'aide aux déplacements dans la ville. Il comprend les outils suivants :
 - Un plan montrant l'état actuel et une prévision à 15 minutes en temps réel de la circulation dans les artères principales de la ville. Les informations sont mises à jour toutes les 5 minutes et incluent la durée moyenne de certains trajets courants en empruntant les grands axes de circulation. On peut aussi accéder aux images de caméras fixes situées dans les artères principales, qui donnent des images de la circulation en direct ;
 - Un service de localisation de places de parking sur le plan de la ville et de création du meilleur itinéraire pour y parvenir, à partir d'un point de départ à sélectionner ;
 - Le tracé d'itinéraires personnalisés utilisant les transports publics, en sélectionnant un point de départ et une destination. Le système indique les meilleures combinaisons de moyens de transport

- public (selon la date et l'heure du trajet), signale ce trajet sur un plan et en donne la durée totale et la durée par tronçon;
- Le calcul de la distance et de la durée d'un trajet à pied selon des itinéraires personnalisés dans la ville, en indiquant un point de départ et une destination.
- Formalités et démarches en ligne. Distribue des informations détaillées sur environ 600 procédures administratives, municipales ou non, et permet d'effectuer plus de 50 démarches en ligne. On doit cependant signaler que peu de ces démarches peuvent être achevées en ligne. Il s'agit généralement de démarches en vue d'obtenir une information précise ou de formalités non facturées. Les autres démarches se terminent habituellement par l'impression d'un formulaire que I'on doit ensuite envoyer à l'administration ou par un paiement à effectuer en personne hors ligne, aux quichets de la mairie ou, le cas échéant, auprès d'organismes compétents. Certains des services pouvant être terminés en ligne sont les suivants :
 - La demande de ramassage gratuit de meubles et d'appareils ménagers dans la rue ;
 - Les copies de plans topographiques à échelle de la ville de Barcelone :
 - Le règlement des amendes dues à une infraction au code de la route et le paiement des impôts locaux ;
 - Le suivi de l'avancement de dossiers concernant certains types de permis, de patentes et de licences.
- BarceloneNetActiva, communauté virtuelle de chefs d'entreprise, avec accès à une école virtuelle d'entrepreneurs. Programmes et inscription en ligne. Propose les rubriques suivantes :
 - Informations et ressources : nouvelles d'actualité, bibliothèque virtuelle, réservation d'espaces, liens vers d'autres sites, locaux et bureaux à Barcelone ;
 - Création d'entreprises : marche à suivre pour créer une entreprise, consultance patronale (consultations

en ligne, entrevues individuelles et accès à des bases de données), recherche d'un financement, accès à un réseau d'experts, femmes chefs d'entreprise, création de sites ;

- École de commerce : cours donnés en ligne ;
- Coopération patronale : bourse du commerce, commerce électronique, répertoire d'entreprises, forums et chats.
- Serveur de courrier électronique ouvert à tout citoyen qui en fait la demande.
 - Livre d'or, qui recueille les impressions des personnes visitant la ville, et deux adresses de courrier électronique (bi@mail.bcn.es et qualitat@mail.bcn.es) où l'on peut demander des renseignements à la mairie ou envoyer des réclamations ou des suggestions.

7. SITE DE LA VILLE DE BERLIN



7.1 PAGE D'ACCUEIL ET NAVIGATION

- Le domaine du site officiel de la Ville de Berlin est : http://www.berlin.de. II propose ses informations en deux langues (l'allemand et l'anglais) mais dans les pages de son service du tourisme, on trouvera des rubriques concernant la ville et des services touristiques dans d'autres langues : l'espagnol, l'italien et le français.
- À noter que la présentation de la version en allemand et celle de la version en anglais sont très semblables, mais que leur contenu diffère. La version en allemand propose un lien direct vers les rubriques susceptibles d'intéresser les habitants, tandis que la version en anglais s'adresse aux visiteurs.
- La page d'accueil est équipée de deux barres de navigation accompagnant l'utilisateur pendant toute la

navigation au sein du site, l'une en en-tête et l'autre au pied de la page, et est divisée en trois colonnes verticales. La colonne de gauche propose des liens hypertexte thématiques. La colonne centrale donne accès aux informations telles que les nouvelles d'actualité, les nouveautés sur le site, les activités propres à cette ville ainsi que leur calendrier ; elle permet également d'accéder aux principaux services offerts par le site. La colonne de droite affiche elle aussi des images et des hypertextes de raccourcis renvoyant aux services importants du site.

- La barre supérieure est divisée en deux sections. L'une coïncide avec la colonne de gauche, l'autre propose les accès à la version en anglais : Ma ville, Plan de la ville, Répertoire des entreprises, Services municipaux et Moteur de recherche.
- Notons que le site de Berlin offre des espaces réservés aux bannières publicitaires. En outre, on y accède à des services publics municipaux mais aussi à des services fournis par des entreprises privées, ce qui permet à ce site de proposer à ses usagers un vaste éventail de services.

7.2 INFORMATIONS DISPONIBLES

Des renseignements détaillés sur les musées, sur les spectacles, sur les sports et sur les activités culturelles.
 Les rubriques touristiques contiennent de nombreuses informations, tant sur l'histoire et sur les institutions berlinoises que sur les manifestations, les spectacles et les musées de la ville. On y trouve aussi un guide pour les touristes visitant la ville, et notamment une section d'information sur les activités artistiques et culturelles à Berlin s'adressant aux personnes ne parlant pas l'allemand, ainsi que des informations s'adressant à des collectifs spéciaux qui visitent la ville.

- Les informations sur les formalités administratives des différents organismes officiels de Berlin, sur leurs locaux et sur toutes les démarches et tous les documents nécessaires pour les effectuer. Il est possible de télécharger tous les formulaires de demande. Le site fournit les informations concernant les impôts et leur paiement.
- Les informations officielles concernant la ville. On peut télécharger les comptes-rendus et les rapports d'activité de chaque service. Un répertoire des ambassades et des nombreuses organisations étrangères représentées dans la ville est proposé.
- Les informations sur les destinations touristiques, sans oublier Berlin. Conçue pour les habitants de la ville, cette rubrique propose des idées de voyage, des renseignements sur les destinations, des conseils aux voyageurs, etc., ainsi qu'un répertoire des agences de voyage présentes sur Internet.
- · Les informations relatives aux affaires et aux investissements ont été regroupées sur le site du "business location centre ", dirigé par la Berlin Business Development Corporation. Ce site renseigne sur les formalités concernant les investissements, les charges fiscales, les occasions d'investissements, les programmes publics d'aide aux entreprises et la manière de contacter le bureau chargé du développement. On y trouve un Guide de l'investisseur donnant les renseignements indispensables sur les formalités d'investissement et sur les organismes impliqués ; des renseignements et des possibilités de contact (par courrier électronique, par téléphone) avec le bureau de l'Economic Development Corporation ; un service d'information par *newsletters*; des informations sur l'évolution des nouveaux marchés ; un contact avec le service Real Estate Development, un service d'information et d'aide à l'achat de propriétés immobilières dans la ville ; des services d'aide à la création d'entreprises ; un calendrier des manifestations commerciales prévues à Berlin.

7.3 SERVICES INTERACTIFS

- Billetterie en ligne (disponible en anglais). Vente et distribution d'entrées pour de nombreuses activités. Le paiement peut s'effectuer en ligne par carte de crédit ou à l'aide d'une carte de paiement propre à ce système. La distribution des entrées se fait même hors d'Allemagne.
- Système d'information sur la circulation signalant les principaux points noirs, etc.
- Moteur de recherche de personnel spécialisé à Berlin. Bourse de l'emploi en ligne (à noter que ce service est proposé hors du site de Berlin, par l'agence pour l'emploi: http://www.arbeitsamt.de).
- Moteur de recherche d'entreprises de Berlin fonctionnant par type de produits, en collaboration avec Yellowmap.
- Moteur de recherche de propriétés immobilières à Berlin, à louer ou à vendre, en collaboration avec EstateNet. Propose également un service de comparaison des offres bancaires de financement pour l'achat d'un logement.
- Recherche des activités dans la ville, par catégories, par thèmes, par date (disponible en anglais). Informations sur les activités culturelles, comprenant la liste des films (on y donne l'adresse de la salle et un résumé du film), les opéras, les musées, les galeries, les théâtres, etc. Ces renseignements sont fournis avec la collaboration d'entreprises spécialisées ; par exemple, dans le cas du cinéma, avec celle de Moviedata.

- Moteur de recherche de chambres et de restaurants à Berlin et aux alentours. Ce service permet de réserver en ligne une chambre, avec confirmation postérieure de l'état de la réservation.
- Bases de données des bibliothèques de la ville.
- Courrier électronique pour les habitants.

8. SITE DE LA PROVINCE DE CÓRDOBA



8.1 PAGE D'ACCUEIL ET NAVIGATION

- L'adresse du site de Córdoba est : http://www.cba.gov.ar.
 Son contenu n'est disponible qu'en espagnol, sauf la section relative au tourisme, qui est distribuée dans d'autres langues, telles que l'anglais et le français.
- Le haut de la page d'accueil identifie clairement le site et propose une barre de navigation, tandis que le reste
- de la page est divisé en trois colonnes verticales de contenus. Le site conserve cette structure pendant toute la navigation.
- La barre de navigation située dans la partie supérieure propose des liens hypertexte renvoyant aux rubriques de la page d'accueil, aux actualités, aux forums, aux enquêtes, au service de contact avec l'administrateur du site et à un moteur de recherche de contenus par mots clés.

- La colonne centrale affiche le contenu des pages du site. Sauf dans la page d'accueil, où elle présente des résumés de la rubrique des actualités qui fonctionnent comme des liens hypertexte, ainsi qu'une liste d'hypertextes et d'images de raccourci renvoyant à certaines rubriques et aux services électroniques.
- La colonne de gauche est formée de liens hypertexte renvoyant au bureau du gouverneur, aux ministères et aux services de presse et de diffusion. Elle donne aussi accès à différentes rubriques d'information, notamment à une liste des représentants officiels et à des informations sur le recensement, ainsi qu'à un moteur de recherche de coopératives et à des liens vers les sites de communes de la province de Córdoba.
- La colonne de droite propose des images de raccourci vers des agences du gouvernement et des liens hypertexte vers les enquêtes en ligne et vers le lien " utilisateur inscrit " - mais ce dernier lien ne fonctionnait pas encore en 2001.

8.2 INFORMATIONS DISPONIBLES

- Les informations concernant l'emploi. Par exemple, le site fournit une liste des agences pour l'emploi comportant les adresses postales, les numéros de téléphone et de télécopieur, les adresses de courrier électronique et les noms des personnes à contacter. On y accède aussi au service interactif d'une bourse de l'emploi et de la formation.
- Des informations sur les projets d'intervention du gouvernement et des principales agences composant l'administration. Une place privilégiée y est donnée aux programmes s'adressant aux PME.

- Les informations sur le système de santé : adresses, programmes, conseils de santé, campagnes de prévention, actualités liées aux services de santé.
- Le téléchargement de données statistiques concernant la province et les communes qui la composent. Accès à des cartes et à l'information économique, sociale et démographique.
- Un répertoire des postes de l'administration.
- Les informations du cabinet de presse.

8.3 SERVICES INTERACTIFS

- Bourse de l'emploi. Les demandeurs d'emploi peuvent y envoyer leur C.V. et une lettre de présentation qui seront mis ensuite, avec leurs coordonnées, à la disposition des entreprises recherchant du personnel sur le site. On peut introduire et mettre à jour automatiquement, de façon simple et rapide, toutes ces données. L'utilisateur accède aussi à des rubriques offrant suggestions et conseils pour chercher du travail, élaborer son C.V., rédiger une lettre de présentation, etc. De leur côté, les entreprises peuvent utiliser ce service pour couvrir leurs postes vacants.
- Bourse de la formation. Les centres de formation peuvent y publier les données des stages de recyclage qu'ils organisent et les mettre ainsi à la disposition de tous les utilisateurs du site. Ils peuvent aussi chercher dans la base de données le profil des personnes qui pourraient être intéressées par un stage en particulier, pour les contacter directement et leur proposer le stage qui leur convient. Les demandeurs d'emploi, quant à eux, peuvent trouver les offres de stages de recyclage et accéder à la liste des entreprises qui consultent leur profil.

- Recherche des appels d'offres publiques, par administration et par type d'appel d'offres.
- Téléchargement des formulaires de paiement des impôts locaux comportant le montant à payer. Une fois imprimé, le formulaire permet d'effectuer le paiement auprès des organismes compétents. Pour la consultation des paiements dus, il faut d'abord appeler par téléphone pour donner son identité et grâce à cela obtenir une clé secrète permettant d'accéder à ces informations.
- Accès en ligne aux données concernant les activités scientifiques et technologiques de la province de Córdoba. Ces informations servent à élaborer les indicateurs de R + D de cette province, à faciliter l'accès à l'information des opérateurs en science et technologie et à promouvoir l'établissement de réseaux et l'échange provincial, régional, national et international de groupes de recherche. L'information introduite sous la rubrique des "Formulaires "remplace aujourd'hui les C.V. qui étaient habituellement exigés pour solliciter des aides et / ou des bourses, et a valeur de déclaration sous serment.
- Consultation du recensement électoral.
- Recherche de coopératives et de mutuelles.

9. SITE DE LA VILLE DE CANTON (GUANGZHOU)



9.1 PAGE D'ACCUEIL ET NAVIGATION

- La communauté urbaine de Canton possède plusieurs domaines officiels. Ces domaines se réfèrent tantôt à la municipalité en général, tantôt à certaines agences de l'administration métropolitaine (Affaires extérieures, Tourisme, Investisseurs étrangers, etc.), tandis que d'autres correspondent à des profils d'utilisateurs déterminés (citoyens en général, étudiants à l'étranger, fonctionnaires de l'administration, etc.).
- Parmi ces nombreux domaines, on peut considérer que le site principal de Canton (Guangzhou) est : http://www.gz.gov.cn. On peut y trouver des liens renvoyant à la plupart des domaines gérés par Canton. Le site est distribué en chinois et, dans une version réduite, en anglais.
- La page d'accueil comporte une section supérieure, trois colonnes verticales et une section inférieure. La

section supérieure contient une image identifiant le site et une barre de navigation renvoyant aux rubriques des organes du gouvernement et à la version en anglais. Cette section supérieure n'est pas maintenue pendant toute la navigation.

- La colonne de gauche propose des liens hypertexte renvoyant aux différentes sections: les dernières nouvelles concernant les services de santé, le répertoire de services électroniques fournis par les agences du gouvernement, les conférences de presse, les alertes de virus, les orientations des actions du gouvernement et le calendrier des activités.
- La colonne centrale comporte plusieurs sections. La première propose des liens hypertexte avec une sélection de nouvelles portant sur le gouvernement de la région de Guangzhou. La deuxième comporte des images de raccourci renvoyant à des sites extérieurs : informations du gouvernement chinois, reportages vidéo, programme d'accès aux nouvelles technologies et plan électronique de Canton. La troisième propose des liens hypertexte vers différentes rubriques classées par thèmes : nouvelles importantes, documentation concernant certains projets et programmes, lois et réglementations, enquêtes sur Canton, développement économique, relations économiques extérieures, tourisme, répertoires de la ville, etc. La colonne de gauche contient des liens hypertexte renvoyant aux différentes agences du gouvernement cantonnais. Enfin, la section du bas contient des raccourcis hypertexte renvoyant à des sites externes qui distribuent une grande diversité de services et d'informations.

9.2 INFORMATIONS DISPONIBLES

• Le site de Canton distribue ses contenus dans une grande variété de formats incluant le texte, le support vidéo et le format audio, selon le type d'information. Ses rubriques peuvent être divisées de la manière suivante :

- La composition, l'organisation et la localisation des organes du gouvernement et des agences gouvernementales.
- Des informations et des documents sur l'activité et sur l'orientation des actions menées par les différents organes et agences du gouvernement. Une vaste rubrique comprenant des conférences de presse (format texte ou vidéo) et des rapports, le tout téléchargeable. Il s'agit de l'information la plus abondante.
- L'information sur l'avancement des activités et des projets les plus significatifs dans le domaine du développement économique, des nouvelles technologies, des services sociaux et sanitaires, de l'environnement, etc.
- Un répertoire de services dans la ville, donnant notamment les coordonnées des hôtels, musées, services sociaux et services médicaux. Informations sur les services sociaux, les services de santé, les transports, les activités culturelles et l'enseignement. Une très large place est laissée aux informations touristiques jugées les plus importantes (reportages vidéo sur des hauts lieux du tourisme, plans électroniques, etc.).
- Les lois et la réglementation en vigueur à Canton.

5.3 SERVICES INTERACTIFS

- Système d'information sur les offres d'achat effectuées par le gouvernement et sur leurs prévisions. Les personnes intéressées peuvent accéder aux nouveaux appels d'offres du gouvernement et trouver des informations détaillées et peuvent proposer leurs services grâce à un système électronique.
- Boîte aux lettres électronique d'envoi de suggestions.

• Les agences les plus importantes ont leur propre domaine où elles distribuent des informations et, parfois, des services interactifs. Le site de Canton que nous avons étudié fonctionne donc plus comme un portail que comme un site distributeur direct de services. C'est pourquoi nous ne recensons pas plus de services électroniques ici.

10. SITE DE LA VILLE DE HELSINKI



10.1 PAGE D'ACCUEIL ET NAVIGATION

- Le site officiel de la Ville de Helsinki est :
 http://www.hel.fi. Sa page d'accueil est distribuée
 en plusieurs langues : le finnois, le suédois, l'anglais,
 le français, l'allemand et le russe. Certains contenus
 ne sont cependant pas accessibles dans toutes ces
 langues.
- Ce site a été conçu comme le portail thématique de la ville, mêlant l'information et les services produits par la municipalité à ceux produits par d'autres institutions. Il est ainsi devenu le lieu idéal où trouver toutes sortes d'informations sur Helsinki et accéder aux services électroniques ayant un rapport avec cette ville. Son domaine permet d'accéder à l'ensemble des sites des différents services municipaux et des institutions de Helsinki, ainsi qu'à des liens renvoyant à d'autres organismes situés hors de cette métropole.
- La page d'accueil comporte une barre de navigation dans sa partie supérieure et trois colonnes verticales.
 Cette barre supérieure, qui permet d'accéder au

- service de recherche de contenus, s'affiche pendant toute la navigation sur le site. Les pages de second niveau du site ne disposent que d'une barre de navigation plus simple, en tête de page également, qui propose des liens hypertexte renvoyant au plan du site, aux contacts, au *feedback* et à la page d'accueil.
- La colonne de gauche comprend des liens hypertexte classés par thèmes. La colonne centrale donne accès aux actualités concernant la ville ou à de nouvelles rubriques à découvrir. La colonne de droite comporte deux sections de liens hypertexte. La première propose des entrées en fonction des secteurs ou des services municipaux, tandis que la deuxième a des entrées classées selon le profil de l'utilisateur.
- La ville gère également une autre page d'accueil, avec la collaboration de l'université de Helsinki, http://www.helsinki.fi, qui s'adresse plus particulièrement aux universitaires et où les informations et les services répondent à ce profil d'utilisateur.

10.2 INFORMATIONS DISPONIBLES

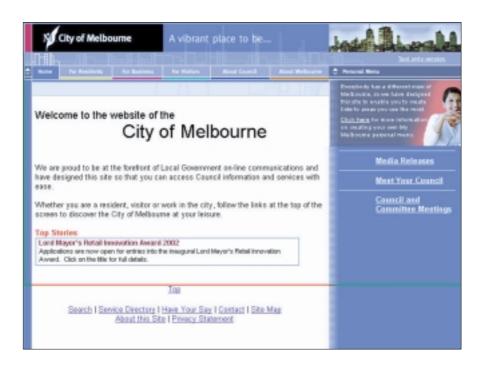
- Le site fonctionne comme un portail permettant d'accéder, par des raccourcis rangés par catégories thématiques, à d'autres sites distribuant des informations et des services en rapport avec Helsinki. Par exemple, le service météorologique de l'Institut national de météorologie de Finlande (http://www.fmi.fi/en/index.html) ou les musées de la ville, etc. On y trouve aussi :
- Des renseignements sur les caractéristiques de la ville, son administration, des statistiques, etc.
- Un accès à tous les départements administratifs, qui informent de leurs programmes, services et interventions et de la façon dont on peut se mettre en contact avec eux.
- Des fichiers téléchargeables comprenant des rapports d'interventions municipales, les réglementations, les budgets, le calendrier des activités municipales, etc.
- Les informations sur le système de transport municipal et de la communauté urbaine, notamment des plans, les horaires et les points de vente des billets. À noter une entrée au site " Journey Planner ", qui permet à l'utilisateur d'obtenir de manière personnalisée les meilleurs itinéraires en transport en commun dans la communauté urbaine de Helsinki.
- · La section consacrée au tourisme, qui dépend de l'office municipal du tourisme, fournit des informations sur la ville et sur les activités qui y sont organisées, mais propose aussi une galerie de photographies, un répertoire d'adresses et de numéros de téléphones utiles et une liste d'hôtels. On y trouvera aussi une remarquable collection d'articles et de dépliants touristiques proposant de nombreuses manières de se divertir à Helsinki et que l'on peut télécharger en format pdf. Ils s'adres-

sent à différents profils d'utilisateurs (jeunes, familles, congressistes, hommes d'affaires, etc.) ou informent de secteurs particuliers (sports, musées, santé, etc.).

10.3 SERVICES INTERACTIFS

- Contact avec l'administration. Service permettant de communiquer par courrier électronique avec les différentes administrations municipales, en particulier avec les services de l'assistance sociale et d'orientation des mineurs. On obtient une réponse en moins d'une semaine. Distribué en anglais, en suédois et en finnois.
- Les formulaires des différents services administratifs (Service social, département de la Santé, Service de l'immobilier, Affaires culturelles, Centre du cadre de vie, département des Travaux publics). N'est distribué qu'en finnois et en suédois.
- Le site " Net shop " : vente par Internet de titres de transport de Helsinki, d'entrées aux musées, de livres et de plans. N'est distribué qu'en finnois et en suédois.
- Le calcul de la facture d'eau et d'électricité, ainsi que les informations sur certains services et leurs formulaires d'inscription. Cependant, ce service ne permet ni d'accéder aux factures réelles ni d'effectuer leur paiement électronique. Distribué en anglais, suédois et finnois.
- Une visite virtuelle de Helsinki à l'aide d'images panoramiques à 360 ° montrant des endroits touristiques du centre ville, qui peuvent être sélectionnés dans une liste ou d'après leur situation sur le plan. On reçoit des informations sur chacun d'eux pendant la visite.

11. SITE DE LA VILLE DE MELBOURNE



11.1 PAGE D'ACCUEIL ET NAVIGATION

- Le nom de domaine de la ville de Melbourne est : http://www.melbourne.vic.gov.au. Son contenu n'est distribué qu'en anglais.
- En haut de la page d'accueil est affichée une barre de navigation qui est maintenue dans l'ensemble du domaine. Elle est divisée en deux parties : dans la partie supérieure, on trouve la marque d'identification du site de la ville, qui comporte un slogan publicitaire et une image ; dans la partie inférieure, une barre d'exploration des sections principales du site classées par type d'utilisateur (Pour résidents, Pour Affaires, Pour visiteurs) et par Intérêt (À propos de Melbourne, La mairie et Menu personnalisé). L'utilisateur peut à tout moment occulter la partie supérieure, ce qui permet de libérer de l'espace pour le reste du contenu.
- La page d'accueil comprend également deux colonnes verticales. La colonne de droite, d'une grande largeur, propose les différents contenus de chaque page.
 Dans le cas de la page d'accueil, on trouve une introduction et une déclaration d'intention du site ainsi qu'un menu déroulant sur des nouvelles d'actualité sélectionnées.

- La colonne de gauche informe des rubriques de la section où l'on est entré. Les sections de deuxième niveau du site proposent des catégories de type d'utilisateur (résident, homme d'affaires, touriste) et des raccourcis (La ville et La mairie). À signaler le menu personnalisé du site, à côté de ces sections, qui permet à l'utilisateur de créer ses propres liens vers ses pages favorites, pour un accès plus rapide et personnalisé.
- La partie inférieure propose plusieurs liens hypertexte : moteur de recherche, répertoire de services, boîte aux lettres électronique de suggestions, courrier de contact, plan du site, informations sur le site et politique de protection des données du site. Ces raccourcis s'affichent dans toutes les pages du domaine.
- La conception de toutes les rubriques est homogène, dans leur aspect graphique comme dans leur contenu. Chacune des sections de deuxième niveau affiche un texte de présentation et, dans la colonne de droite, des illustrations photographiques et des liens avec des documents ou des sites jugés dignes d'intérêt. On accède au contenu d'une rubrique par un menu déroulant, ce qui facilite la navigation.
- L'information est distribuée en fonction d'un profil d'utilisateur du site (résident, homme d'affaires ou touriste) ou concerne la ville et l'administration locale.

11.2 INFORMATIONS DISPONIBLES

- Des informations sur les activités, le budget et l'organisation de l'administration municipale.
- Des informations sur les projets et sur les enjeux de la ville.
- Des informations sur les endroits et les activités touristiques dans la ville.
- Des plans de la ville, des données et des rapports statistiques concernant la ville et les activités qui y sont réalisées.
- Un guide de Melbourne et d'autres documents d'information, tous téléchargeables.
- Des données économiques sur la ville, des programmes d'aide aux entreprises ; les secteurs clés de l'économie locale ; des répertoires d'entreprises ; des licences d'activités économiques ; des liens commerciaux (notamment http://www.invest.vic.gov.au, un site consacré aux investissements dans la communauté urbaine qui élabore un Guide de l'investisseur) ; un calendrier d'événements liés aux entreprises et aux affaires ; les politiques et les programmes de développement économique.
- Un répertoire d'entreprises de la ville.
- Le téléchargement de formulaires permettant de remplir des formalités ou d'effectuer des démarches municipales.
- Une base de données des appels d'offres municipales.
- Des liens avec d'autres sites distribuant des informations utiles aux visiteurs (tourisme, shopping, spectacles, restaurants, plans, lieux d'hébergement et transports).

11.3 SERVICES INTERACTIES

- Bourse de l'emploi. Permet d'accéder à une liste de tous les emplois vacants dans la ville et de lire, de télécharger et d'imprimer une copie in extenso des demandes et des offres d'emploi. On peut envoyer son C.V. par Internet et être avisé par courrier électronique de l'envoi de pièces administratives.
- Infractions de stationnement. Information sur la réglementation en vigueur, téléchargement de formulaires de demande d'une place de parking pour les ayants droit. Recours en ligne pour les amendes de la circulation et paiement en ligne des amendes.
- Gestion de certains impôts locaux (notamment la taxe d'habitation) ou d'amendes pour infraction au code de la route et possibilité de paiement de ces impôts ou de ces amendes par Internet.

12. SITE DE L'ÉTAT DE MEXICO



12.1 PAGE D'ACCUEIL ET NAVIGATION

• Le nom de domaine du site officiel de l'État de Mexico est : http://www.edomexico.gob.mx. Son contenu n'est distribué qu'en espagnol, à l'exception de la rubrique s'adressant aux « Investisseurs étrangers », disponible en quatre langues (l'espagnol, l'anglais, le français et l'allemand).

• La page d'accueil est divisée en trois sections différentes. La section supérieure propose des images de rac-

courcis renvoyant aux rubriques *Enregistrement des* plaintes en ligne, Tourisme et Palais du gouvernement. Une colonne verticale située à sa gauche affiche des liens hypertexte vers des rubriques du gouvernement, mais aussi vers des articles de presse, des événements culturels et un moteur de recherche du site, ou encore vers l'adresse de courrier électronique du cabinet du gouverneur. Pour finir, la section centrale propose des accès classés selon trois critères de contenu : la communication avec les citoyens (c2g2c), la gestion interne (g2g) et la communication avec les autres organismes gouvernementaux (g2x).

- c2q2c contient, d'une part, des nouvelles d'actualité et des projets impliquant le gouvernement de l'État de Mexico, des services électroniques, une rubrique de Promotion de la participation sociale et les Informations concernant la communauté, et, d'autre part, les rubriques Nouveautés sur le site, Le plus visité, Suggestions et la boîte aux lettres électronique du gouvernement de l'État.
- g2g renvoie à la section réservée du gouvernement de l'État, dont l'accès est restreint aux utilisateurs enregistrés.
- g2x rassemble les accès aux rubriques contenant des informations et des services électroniques distribués conjointement par l'État de Mexico et par d'autres administrations ayant des compétences sur ce territoire.

12.2 INFORMATIONS DISPONIBLES

- La présentation du gouvernement et le répertoire de l'administration. En format vidéo : messages du gouverneur et présentation du territoire.
- Informations et bases de données sur les actions menées par l'administration. Concerne les activités et les grands

- projets de l'administration et, plus généralement, les actions menées dans le cadre de la santé, des services sociaux et du marché du travail. Également, informations sur les offres publiques d'achat de l'administration.
- Données économiques, géographiques et sociales sur les 122 communes de l'État, ainsi qu'un service permettant de connaître l'étymologie de leurs noms et des toponymes officiels.
- Les publications électroniques de l'administration.
- Un répertoire des services territoriaux de l'administration.
- Des informations destinées aux investisseurs étrangers, notamment des données et des reportages vidéo illustrant les caractéristiques socio-économiques de l'État de Mexico, un répertoire des entreprises bénéficiant d'investissements étrangers et des données concernant la promotion des investissements étrangers.
- Un répertoire des instances fédérales, nationales et municipales réglementant l'installation et les activités des entreprises. Un guide très complet d'aide à la création d'entreprises et au démarrage d'activités économiques, mentionnant les atouts du territoire, les subventions possibles, les charges fiscales, les contraintes environnementales, les formalités à remplir, etc.
- Un répertoire des travaux et des activités économiques n'étant soumis à aucune réglementation en matière de protection de l'environnement, de santé et de protection civile. Le site distribue des questionnaires d'autoévaluation du respect des normes en matière d'environnement, de législation du travail, de santé et de protection civile, qui permet, le cas échéant, de consigner les manquements attestés afin de s'engager à y remédier dans un délai convenu ultérieurement avec l'organisme compétent.

- Des informations concernant la législation et les plans d'urbanisme affectant le territoire ainsi que les démarches pouvant être effectuées en ligne en matière d'urbanisme. Formulaires pour toute démarche liée à la construction de logements : acquisition du terrain, division en parcelles et / ou urbanisation, édification ou construction et commercialisation ou enregistrement, ainsi qu'éventuelles formalités à remplir.
- Des informations touristiques sur les destinations, les itinéraires, les activités et les services (agences de voyage et hôtels) de l'État de Mexico.

12.3 SERVICES INTERACTIFS

- Base de données de consultation des paiements à l'administration.
- Base de données sur le rapt d'enfants, sur les personnes disparues et sur l'identification des personnes inconnues.
- Base de données sur les formalités concernant la création, la localisation et la mise en place de toutes sortes d'activités économiques.
- Enregistrement en ligne de plaintes : on peut y déposer une plainte *pro forma* qui devra être ensuite ratifiée devant le ministère public auprès de l'administration compétente, à la date fixée par ce service.
- Système de déréglementation de l'activité économique.
 Permet de connaître (recherche par chiffre d'affaires ou par activité) les formalités fédérales, nationales et municipales à remplir pour créer une entreprise ou construire des logements et de consulter la liste des activités déréglementées (recherche par matière) et les

- informations liées aux programmes d'auto-évaluation et aux visites d'inspection. Il propose aussi un répertoire des différents organismes et un guide d'aide à la création d'une entreprise industrielle dans l'État de Mexico.
- Système électronique de contrats gouvernementaux. Automatise les différentes étapes de l'établissement de contrats de biens, de services, de location et de travaux publics des instances et organismes de l'administration fédérale par Internet. Ce système permet aux départements chargés des achats du gouvernement d'annoncer sur Internet ses offres d'achats de biens, de services, de location et de travaux publics, pour que les fournisseurs et les entrepreneurs puissent accéder à ces informations et présenter par le même moyen leurs offres de service, puis de poursuivre l'ensemble du processus d'adjudication jusqu'à l'impression des formulaires en vue du paiement en personne dans une agence de l'établissement bancaire compétent. Un accès public à ces informations est aussi prévu pour que tous les citoyens puissent prendre connaissance des adjudications réalisées par l'administration.
- Certificats d'état civil. On peut faire en ligne la demande du certificat désiré, qui sera envoyé à l'adresse postale fournie après s'être acquitté du paiement par virement postal.
- Prise de rendez-vous avec l'administration.
- Consultation des progrès effectués dans la recherche d'un véhicule volé et demande d'extrait de casier judiciaire.
- Paiement de la carte grise. Une fois le paiement effectué sur Internet (par carte de crédit), sous trois jours le propriétaire du véhicule reçoit la documentation légale.

13. SITE DE LA VILLE DE RIO DE JANEIRO



13.1 PAGE D'ACCUEIL ET NAVIGATION

- Le domaine du site de la Ville de Rio de Janeiro est : http://www.rio.rj.gov.br. Son contenu n'est distribué qu'en portugais.
- Toutes les pages du site comportent une section supérieure et trois colonnes verticales.
- La section supérieure, ornée d'une illustration symbolisant la ville, propose un menu déroulant de nouvelles d'actualité et une barre de navigation déroulante de liens hypertexte renvoyant aux différentes rubriques et aux outils du site (moteur de recherche dans le site, organismes municipaux, sites recommandés et numéros de téléphones utiles). Cette section est maintenue pendant toute la navigation, mais l'illustration disparaît et l'en-tête est réduit à une seule ligne qui stipule que l'on se trouve sur le site de la Ville de Rio de Janeiro et qui comporte le menu déroulant permettant

d'accéder aux différentes rubriques, la place ainsi gagnée facilitant la navigation.

- La colonne de gauche contient une image de raccourci donnant accès au journal officiel de Rio de Janeiro et des liens hypertexte renvoyant aux sections Organes municipaux, Plan stratégique, Législation, Nouvelles de Rio, Moteur de recherche dans le site, Répertoire des numéros de téléphone utiles et à une boîte aux lettres électronique de suggestions. Cette colonne s'affiche pendant toute la navigation.
- · La colonne centrale contient des liens hypertexte thématigues renvoyant aux sections de deuxième niveau du site. Dans les autres niveaux du site, ces raccourcis s'affichent dans la colonne de droite de la page.
- En plus de liens hypertextes et d'images renvoyant aux différentes rubriques du site, la colonne de droite propose une enquête en ligne sous forme d'une question posée (on peut voter et accéder aux résultats). Dans

les pages de deuxième niveau, cette colonne ne contient que les accès aux différentes sections du site.

 Un défaut cependant : à partir du deuxième niveau, les barres de navigation disparaissent et il n'y a plus de lien avec la page d'accueil, ce qui rend plus difficile la navigation.

13.2 INFORMATIONS DISPONIBLES

- Globalement, le site propose des informations sur la ville, la circulation, la santé, l'enseignement, les services d'utilité publique, l'organigramme de l'administration, les impôts et les taxes, les offres d'emploi, les appels d'offre, le tourisme et la culture, et les possibilités d'hébergement.
- Les informations sur le gouvernement et les numéros de téléphones utiles.
- Un service de bulletin électronique s'adressant aux résidents, qui informe des programmes, des actions, des services, des manifestations culturelles et des actualités de la ville.
- La rubrique Santé propose un guide pour la santé, une liste des services d'urgence, des hôpitaux municipaux et des dispensaires et le registre des établissements sanitaires.
- Un moteur de recherche d'établissements scolaires. Le service informe aussi des diplômes auxquels conduisent les différentes filières scolaires et des projets d'enseignement en cours.
- Tourisme et culture : une bibliothèque en ligne, un guide de la ville et des informations sur le MERCOSUR culturel. On accède également à une section du service municipal de promotion du tourisme, dont les rubriques sont en plusieurs langues (anglais, espagnol, français et

portugais) mais qui ne distribue que des informations sur Rio de Janeiro (histoire, caractéristiques et lieux à visiter), ne permet pas de trouver où loger et ne fournit pas d'aide aux déplacements dans la ville.

- Guide des lieux d'hébergement dans la ville.
- Données statistiques et rapports concernant la ville.

13.3 SERVICES INTERACTIFS

- Enquête auprès des habitants.
- Service des impôts, taxes et formalités administratives.
 Permet d'accéder par Internet aux rubriques suivantes :
 registres municipaux, dettes envers l'administration locale, consultations relatives aux amendes administratives et
 aux infractions au code de la route ; systèmes d'enregistrement municipal (téléchargement des imprimés indispensables et envoi électronique des données), service de
 courrier électronique ; adresse de courrier électronique
 pour demandes de renseignements ; appels d'offres ; et
 consultation du paiement de formalités administratives.
- Bourse de l'emploi. Cette rubrique donne des informations sur les offres d'emploi et sur la manière dont les demandeurs d'emploi et les employeurs peuvent accéder à cette bourse. Une section réservée aux emplois dans la fonction publique permet de se renseigner sur les places vacantes et sur les concours correspondants. Une autre sous-section concerne l'engagement des travailleurs indépendants. Le service de cette bourse de l'emploi se met en marche dès l'appel téléphonique d'un client au standard ou dès qu'une demande d'accès est effectuée en ligne. Un fonctionnaire du service de télémarketing est chargé de répondre, d'inscrire le client et de joindre au moins deux professionnels pour qu'ils négocient le service à fournir avec le

client. L'offre de service des travailleurs indépendants ne s'effectue pas en ligne, car ils doivent se présenter à un entretien d'évaluation psychosociale, où l'on évalue aussi leur expérience professionnelle. Pour qu'un employeur proposant du travail se fasse enregistrer, il faut d'abord qu'il soit inscrit comme tel auprès d'une agence pour l'emploi. La bourse de l'emploi est reliée aux différentes agences pour l'emploi de la ville.

- Rubrique proposant des informations et un moteur de recherche sur tous les appels d'offres de l'administration locale.
- Boîte aux lettres électronique de l'administration. Les usagers peuvent y envoyer leurs demandes, leurs suggestions et leurs commentaires.
- Système unique de contrôle des procédures (dénommé « Utilité publique ») qui permet aux citoyens, après introduction du numéro assigné à cette procédure, de connaître exactement la situation de toute procédure administrative. Chaque fois qu'une démarche concernant telle ou telle procédure est effectuée, l'intéressé en est automatiquement informé par un courrier électronique.
- Plusieurs services concernant les déplacements privés. L'utilisateur peut obtenir des informations en ligne sur toute amende pour infraction au code de la route, accompagnées, chaque fois que c'est possible, d'un cliché du véhicule pris lors de l'infraction. À noter l'accès à une sous-section consacrée à la circulation en ville, qui fournit des images prises par les caméras réparties dans la ville, et celui à un bulletin de la circulation. On accède aussi à un moteur de recherche sur les véhicules en dépôt à la fourrière municipale et à l'information nécessaire pour pouvoir les récupérer. On y trouve également le code de la route et une sous-section consacrée à des informations en ligne et à l'éducation et à la sécurité routière, etc. (www.rio.rj.gov.br/cetrio/).

14. SITE DE LA VILLE DE SEATTLE



14.1 PAGE D'ACCUEIL ET NAVIGATION

- Le site de la Ville de Seattle est : http://www.cityofseattle.net. Distribué uniquement en anglais, à l'exception d'une rubrique s'adressant aux non-résidents de Seattle qui propose un condensé d'informations sur la ville et la communauté urbaine, en cinq langues : anglais, espagnol, français, japonais et chinois.
- Le site de la Ville de Seattle suit un schéma de portail et sa page d'accueil propose différentes routes d'accès à l'information :
 - Une barre de navigation située dans la partie supérieure contient des images de raccourcis renvoyant aux pages ou rubriques les plus visitées
- (Travail, Maire, Conseil municipal, Actualités, Événements, Plans, Circulation, Météo, Répertoire de la mairie, À propos de et Contactez-nous). En plus de cette première barre, la partie supérieure en affiche une autre composée de deux menus déroulants (recherche par Services de la ville de Seattle et par Sites municipaux) situés de part et d'autre d'un moteur de recherche sur le site par mots clés.
- Le corps central de la page d'accueil se divise en trois colonnes verticales. La colonne de gauche affiche des accès à l'information classés selon trois profils d'utilisateurs (« Résidents », « Pour affaires » et « Visiteurs »); la colonne centrale propose des accès à l'actualité et aux nouveautés de Seattle, City

- highlights (« Sous les projecteurs »), et la colonne de droite présente les informations ou les rubriques que I'on a jugées digne d'intérêt.
- Une barre de navigation située dans la partie inférieure propose des liens hypertexte renvoyant aux mêmes rubriques que la barre de navigation du haut et que la colonne de gauche.
- Les barres de navigation du haut et du bas de la page d'accueil s'affichent sur toutes les pages du site de la Ville, bien que la barre de navigation du haut subisse parfois certaines modifications et tende à réduire son contenu, sans que la structure en soit changée.
- Les accès à des sites extérieurs à celui de la Ville de Seattle sont accompagnés d'une icône sur le côté.

14.2 INFORMATIONS DISPONIBLES

- Le site permet d'accéder à de nombreuses bases de données, concernant aussi bien les licences d'activité économique que les ressources de la communauté ou l'information sur la législation.
- L'information sur les interventions et sur les projets de l'administration.
- Des plans, des photographies et des reportages vidéo de Seattle. Comprend des informations sur les activités pouvant être organisées dans la ville.
- Des informations sur les ressources de la communauté, sur la réglementation municipale, sur les activités extrascolaires, sur les programmes de formation et d'emploi.

14.3 SERVICES INTERACTIFS

• Les services électroniques et le téléchargement de formulaires sont distribués par différentes sections, mais une rubrique les rassemble tous : la rubrique des « Services en ligne et Formulaires ». Elle est divisée en trois sections. La première est une section globale réunissant les accès à des bases de données générales telles que le fichier des actualités de la ville, le répertoire des numéros de téléphones municipaux et le calendrier des événements prévus. La deuxième est subdivisée en deux sous-sections. L'une s'adressant aux citoyens et l'autre consacrée aux affaires. Toutes les deux proposent un grand choix de rubrigues recouvrant les domaines suivants :

POUR LES CITOYENS		POUR LES AFFAIRES
Tribunal municipal	A propos de Seattle	Pompiers
Éclairage public	Ressources de la communauté	Commerce avec la municipalité
Serveis municipaux (SPU)	Consommateurs	Bâtiment et travaux publics (DCLU)
Bibliothèque municipale	Avisez-moi	Éclairage public
Fourrière municipale pour animaux	Organigramme	Budget municipal
Espaces verts Seattle	Transports	Élections
City attorney	Pompiers	
Alentours de Seattle	TV et câble	
Patrimoine architectural	Divers	
Emplois et personnel	Site Internet municipal	

- Le paiement des amendes municipales imposées par la Cour de Justice municipale est la seule transaction financière pouvant être effectuée par Internet. Le système permet de payer avec une carte de crédit les infractions au code de la route et autres amendes municipales.
- Demande de permis ou de documents juridiques auprès de la Cour de Justice municipale ou d'un autre département municipal.

- Système d'information sur les transports et sur les déplacements dans le territoire. Information permanente en ligne de la situation de la circulation. On accède aux images prises par des caméras situées aux principaux points noirs de Seattle, à des rapports sur les accidents de circulation, etc. Ce service innove car il utilise le courrier électronique pour avertir les conducteurs (les particuliers et ceux des transports publics) de tout incident affectant la circulation automobile.
- Impression et rédaction en ligne des formulaires de demande d'un service municipal (domiciliation de paiement de taxes municipales, demande de carte de la bibliothèque municipale, formulaires de dépôt de plaintes, etc.)
- Bourse de l'emploi en ligne. Distribue des offres et des demandes d'emploi mises à jour. Ces informations peuvent être envoyées par courrier électronique.
- Bases de données des permis municipaux.

15. SITE DE LA VILLE DE SÉQUI



11.1 PAGE D'ACCUEIL ET NAVIGATION

- Le domaine du site du gouvernement métropolitain de Séoul est : http://www.metro.seoul.kr . Une version simplifiée du site est distribuée dans d'autres langues (en anglais, en chinois et en japonais).
- La partie supérieure de la page d'accueil affiche une barre de navigation comportant trois lignes de boutons de raccourci. La première permet d'accéder aux rubriques dans les différentes langues disponibles ainsi qu'au plan du site. La deuxième renvoie aux sections de premier niveau du site. La troisième renvoie
- aux sections de troisième niveau du site, mais une fois sélectionnée une rubrique dans la ligne précédente. Cette barre de navigation est accessible dans tous les niveaux du site. Les sections des deuxième et troisième niveaux sont classées par thèmes.
- En dessous, la page est divisée en trois colonnes verticales. La colonne de gauche présente des raccourcis renvoyant au message du gouverneur et à d'autres pages (Intéressant, Autres sites de Séoul, Moteurs de recherche dans le site, Services de courrier électronique, etc.). La colonne centrale contient les accès aux rubriques de la section des actualités (proposant trois rubriques :

Nouvelles importantes, Offres d'emploi et Appels d'offre), des raccourcis avec des sites s'adressant à des collectifs particuliers (non-voyants, enfants et femmes) et des raccourcis renvoyant aux sites des divers départements de la communauté urbaine de Séoul. La colonne de droite propose des raccourcis avec le livre d'or en ligne et avec une boîte aux lettres électronique de suggestions.

 La section distribuant le plan du site propose également un moteur de recherche dans le site.

11.2 INFORMATIONS DISPONIBLES

- L'information sur les manifestations prévues, les projets et le développement de la ville de Séoul.
- L'information sur les actions et les programmes du gouvernement et de ses différents départements. On accède aussi à l'information concernant les services officiels disponibles, où une large place est faite aux procédures engagées par l'administration.
- L'information concernant la ville de Séoul, comprenant une section de documents multimédias, un plan électronique de la ville et des publications électroniques sur la ville.
- De nombreuses informations touristiques : articles sur les lieux touristiques, un guide des commerces, des restaurants, des hôtels, etc. Les contenus sont distribués dans un format texte ou sous forme d'image ou de vidéo proposant une visite virtuelle. Un lien vers le site de l'office du tourisme complète les informations ici proposées par des données sur des itinéraires, des activités de loisir, la culture, l'hébergement, les transports, etc.
- Les moyens de transport de la communauté urbaine de Séoul. Informations concernant les lignes et les gares de

- chemin de fer, les ferry-boats, le métro, les autobus et les lignes aériennes, ainsi que des renseignements pratiques sur les taxis et sur les services de location de voiture.
- Une abondante information sur l'économie et sur les entreprises de la ville. On accède aux formalités concernant la création d'activités commerciales à Séoul et en particulier à un Guide de l'investisseur étranger.
- Des liens avec les sites commerciaux gérant des bourses de l'emploi en ligne en Corée.
- Des données concernant la consommation, notamment le prix de produits représentatifs et des recommandations aux acheteurs, ainsi que des informations sur le marché du logement.
- L'information concernant le système d'éducation, les services sociaux, la santé et le système fiscal en Corée.

11.3 SERVICES INTERACTIFS

- Marché en ligne des offres et des demandes de produits et de services, et de l'emploi. Le système est une sorte de panneau d'affichage où les entreprises annoncent leurs prétentions commerciales et où les professionnels affichent leurs demandes d'emploi.
- Marché en ligne pour l'achat de propriétés immobilières. Son fonctionnement est semblable au précédent.
- Système de gestion des procédures administratives OPEN.
 Ce système permet d'obtenir des informations sur toutes les formalités nécessaires en ce qui concerne les démarches administratives pour demander des services ou solliciter un permis à l'administration. Il est également possible de télécharger en ligne les formulaires correspondants et de suivre l'avancement des procédures engagées.