



Nouveau printemps

Nouveau portail

La nouvelle version du site belgium.be rompt résolument avec toute idée de cloisonnement de l'information. Bien que ce nouveau site soit une initiative de l'administration fédérale, il ne s'agit pas d'un site portail fédéral, mais plutôt d'un site ayant pour vocation de présenter des informations provenant de tous les niveaux de l'administration. "Lorsque vous recherchez des informations sur les petits déchets dangereux, vous n'êtes pas censé savoir de quelle administration cette matière relève et vous ne savez donc pas forcément où chercher", explique-t-on à la Chancellerie.

Fin janvier, vous recevez votre facture de chauffage. La note est salée. Comme vous souhaitez éviter ce genre de mésaventure à l'avenir, vous décidez de mieux isoler votre habitation. Cela fera du bien à votre portefeuille ainsi qu'à l'environnement. Vous savez que l'État accorde des primes pour les travaux d'isolation, mais où faut-il chercher pour trouver les renseignements utiles?

À partir du printemps prochain, votre quête va être grandement facilitée. Le site portail belgium.be va en effet faire peau neuve et vous y trouverez des informations d'ordre administratif pour tous les niveaux de pouvoir confondus. "Les internautes ne sont pas censés savoir quelle est l'autorité compétente pour régler le problème particulier auquel ils sont confrontés dans la vie quotidienne", explique Hugo Poliart (Chancellerie, à droite sur la photo). "Les recherches sur le site portail seront en outre facilitées grâce au fait que les sujets ne seront pas regroupés par SPF, SPP ou toute autre instance compétente. Au contraire, le site a été subdivisé en 11 rubriques correspondant chacune à un thème en rapport avec la vie de tous les jours, comme par exemple 'Logement', 'Environnement', 'Taxes et Impôts' ou 'Mobilité'. Les informations sont calibrées en fonction des besoins du citoyen."

QUESTIONS LES PLUS FRÉQUENTES

Pour pouvoir répondre aux questions de Monsieur-tout-le-monde, les différents SPF et SPP ont été invités à dresser une liste des questions les plus fréquemment traitées par leur call-center ainsi qu'une série de statistiques provenant de leur site web. Au SPF Mobilité, ce sont les questions sur la procédure de demande d'immatriculation qui arrivent en tête, tandis qu'aux Finances, ce sont les questions sur les possibilités d'étalement du paiement des impôts. Les sujets les plus demandés figurent désormais dans la rubrique correspondante sur le site.

GRIPPE OU INFLUENZA?

Des renseignements exacts, c'est une chose. Mais encore faut-il pouvoir les trouver facilement sur un site qui contient une masse colossale d'informations émanant de tous les niveaux de pouvoir. C'est pourquoi belgium.be se limite aux informations d'ordre général. "Le site ratisse large, certes, mais il n'aborde pas les sujets en profondeur", confirme Bart Van Herreweghe (Chancellerie, à gauche sur la photo). "Pour des informations plus techniques, on a prévu des hyperliens renvoyant aux sites des autorités publiques qui fournissent ce type de renseignements. Un exemple: un internaute qui tape le mot 'grippe' dans un moteur

Pas de grand tralala

“Nous nous sommes posé la question de savoir ce que les gens attendent exactement d’un site des pouvoirs publics”, explique Erik Verdeyen, de la société *Internet Architects*, qui participe à l’élaboration et à l’amélioration du site web. “Les gens n’attendent pas des autorités qu’elles présentent un site spectaculaire. Ce qu’ils veulent par contre, c’est trouver une réponse concrète à leurs questions et savoir qui contacter. Nous avons donc opté pour une présentation que nous avons voulue la plus simple possible: convivialité a été le mot d’ordre à chaque étape du développement. Les informations présentes sur le site, qui contient plusieurs milliers de pages, n’ont donc pas été ordonnées en fonction du service public compétent. Et c’est d’ailleurs la logique même: les citoyens considèrent les pouvoirs publics comme un tout. Si, durant l’été, ils nourrissent quelque inquiétude à propos de la concentration en particules fines, ils n’ont pas envie de faire leur recherche dans des informations éparpillées entre l’Intérieur, la Mobilité, la Santé publique, ou encore les autorités wallonnes... Le design de chaque page a été testé afin de contrôler sa convivialité. Pour ce faire, nous avons utilisé une technologie de pointe permettant de déterminer si l’utilisateur s’y retrouve assez rapidement et s’il clique assez vite sur les sujets recherchés. Nous avons étudié les mouvements oculaires des internautes, car c’est un indicateur infailible pour déterminer si la page est présentée assez clairement ou non.”

Mais comment savez-vous si l’utilisateur est satisfait du site ? “ La réponse à cette question n’est pas simple”, répond Erik Verdeyen. “Nous tenons évidemment compte du nombre de visiteurs. Ceci nous donne déjà une première indication. Nous observons également les flux entre le portail et les autres sites publics: le nombre de personnes qui passent du site portail vers les sites des SPF’s,



Erik Verdeyen

communautés et régions, et inversement. Mais avoir un nombre impressionnant de visiteurs n’est pas notre but premier. La question centrale est de savoir si les visiteurs trouvent très rapidement l’information dont ils ont besoin. Le nombre de personnes qui reviennent sur le site peut à ce titre donner une indication, mais il est également possible de mener des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs du site afin de requérir leur appréciation sur celui-ci.”

Concours Gagnez votre souris

La section du site «portail» destinée aux fonctionnaires sera désormais hébergée sur un site web distinct. Mais il y a un hic: on n’a pas encore trouvé de nom accrocheur pour ce site. Alors, comme il y a plus d’inspiration dans la tête de 80.000 fonctionnaires que dans celle des quelques spécialistes qui s’occupent du portail, ces derniers font appel à l’équipe. Trouvez un nom de domaine www.nom.belgique.be pour le site des fonctionnaires. Les plus inspirés d’entre vous pourront gagner des entrées dans un parc d’attraction de leur choix, offertes par Fed+, tandis que Fédra vous donnera la possibilité de gagner des souris high-tech pour ordinateur.

Envoyez le fruit de vos cogitations pour le 15 février à l’adresse suivante: webteam@p-o.belgium.be

de recherche comme Google sera dirigé vers le site portail où il trouvera tout ce qu'il doit savoir sur les mesures à prendre et les vaccins à se faire administrer. L'internaute qui fait une recherche similaire, mais en tapant le mot 'influenza' – un médecin par exemple –, est de toute évidence à la recherche d'informations plus pointues. Il sera directement aiguillé vers le site de la Santé publique qui contient des informations destinées aux spécialistes."

SERVICE D'INFORMATION

Le nouveau site belgium.be est assez ambitieux: ses concepteurs veulent que belgium.be soit le premier site auquel pense l'internaute à la recherche d'informations à caractère administratif. C'est pourquoi ils ont résolument choisi de miser sur la fiabilité des informations. Seules les mesures qui ont déjà fait l'objet d'une décision seront renseignées sur le site. Les mesures dont parlent certains ministres, mais qui relèvent purement de l'effet d'annonce, n'auront pas droit de cité. Hugo Poliart: "Si l'on veut attirer les visiteurs sur ce site et aussi leur donner l'envie de revenir, il est essentiel de leur fournir des informations fiables ainsi que les dernières nouvelles du moment. Une équipe de quinze fonctionnaires s'emploie donc en permanence à récolter des nouvelles fraîches auprès de toutes les autorités du pays et à présenter ces informations de manière claire et intelligible. Cette équipe a été recrutée spécifiquement pour ce projet, en collaboration avec le Selor."

TOUJOURS MIEUX

Autre ambition de www.belgium.be : comme ce site devient la carte de visite des autorités belges, il se doit d'être immédiatement reconnaissable. Mais qu'advient-il quand on clique sur un hyperlien qui nous redirige vers le site d'un SPF? L'internaute que vous êtes ne risque-t-il pas alors de se retrouver dans un environnement totalement différent, où les informations sont présentées de manière toute autre? Bart Van Herreweghe: "Internet évolue constamment, ce qui veut dire que le site portail ne sera jamais achevé. Nous allons continuer à l'améliorer et nous avons d'ailleurs créé un système de formations à cet effet. Grâce à ces cours, les webmasters des différents SPF apprendront par exemple

comment utiliser correctement les images sur leur site ou comment optimiser les informations présentées. Nous avons aussi rédigé un guide web sur le thème 'Comment construire un site web'. Nous créerons ainsi un format standard dans lequel la fenêtre de recherche apparaîtra par exemple toujours au même endroit sur chaque site."

COOPÉRATION

Le grand défi de la nouvelle version du site portail belgium.be est qu'il passe à la vitesse supérieure en couvrant l'ensemble des informations relatives à tous les niveaux de pouvoir, ce qui nécessite une coopération entre les Communautés, les Régions, les provinces et les communes. "Peu à peu, nous leur demandons des informations sur les matières relevant de leurs compétences et nous avons beaucoup de choses à leur offrir en contrepartie. La convivialité, par exemple, est un point qui a retenu toute notre attention", explique Hugo Poliart. "Cette expertise, nous pouvons la partager avec les autres autorités administratives."

LES FONCTIONNAIRES À PART

La nouvelle mouture du site belgium.be est axée sur le citoyen. La partie du site destinée aux agents fédéraux, que l'on trouvait sur l'ancienne version de belgium.be, n'a donc plus sa place sur le nouveau site. Ces informations vont être déplacées vers un site distinct, adapté aux besoins des fonctionnaires fédéraux. Le contenu de ce site est déjà connu: tout ce qui est susceptible d'intéresser les personnes travaillant dans l'administration fédérale. Mais l'URL de ce nouveau site n'est pas encore connue car... il n'a pas encore de nom. On a d'ailleurs demandé l'aide de Fédra pour lui en trouver un, sous forme d'un concours. C'est avec plaisir que nous donnons suite à cette demande et nous avons déjà préparé, pour récompenser les gagnants, des souris dernier cri pour équiper leur ordinateur.



Complet, sans aller en profondeur

«Le site ratisse large, mais pour des informations plus techniques, on a prévu des hyperliens.»