

## Le Trophée 2010 Stratégies Qualiweb remis à Legifrance, 1<sup>er</sup> site pour le secteur public

Les trophées Stratégies Qualiweb 2010 - qui distinguent les 50 meilleurs sites internet de l'année pour leur relation client en ligne - ont été remis le 10 février 2010.

Parmi les six sites du secteur public présents dans le palmarès, trois - Legifrance.fr, [service-public.fr](http://service-public.fr) et [ladocumentationfrancaise.fr](http://ladocumentationfrancaise.fr) -, sont gérés par la DILA, la nouvelle Direction de l'Information Légale et Administrative, issue de la fusion des Journaux officiels et de la Documentation française au sein des services du Premier ministre.

Pour réaliser le baromètre 2010 de la relation client on-line, l'enquête a été menée sur 305 sites français qui ont été testés par l'envoi d'e-mails « mystères ». Le classement des sites est organisé en 17 secteurs d'activités, principalement tournés vers la vente.

Six sites du secteur public sont présents dans le palmarès.

- Legifrance.fr, classé 1<sup>er</sup> parmi les sites du secteur public, est à la 7<sup>ème</sup> place, gagnant 34 places par rapport au classement de 2009 ;
- Service-public.fr, 3<sup>ème</sup> parmi les sites publics, se place au 21<sup>ème</sup> rang, alors qu'il n'était pas présent dans le palmarès en 2009 ;
- Ladocumentationfrancaise.fr est passé du 44<sup>ème</sup> au 28<sup>ème</sup> rang du palmarès.

Legifrance.fr, le service public de la diffusion du droit, reçoit chaque mois près de 5 millions de visites, soit 120 millions de pages vues et traite, via sa messagerie, environ un millier de messages de toute nature allant de la question technique à la demande de recherche juridique simple ou la plus pointue.

Depuis 2009, immédiatement après l'envoi de sa question, chaque utilisateur reçoit une réponse lui indiquant que sa demande est prise en compte. A noter que cette réactivité a pu se faire grâce à la mise en place d'un logiciel (AKIO) déjà utilisé par [service-public.fr](http://service-public.fr) depuis près de 10 ans. Ainsi, sur Legifrance, 99% des demandes sont désormais satisfaites en 48h.

Service-public.fr, le portail de l'administration, reçoit 4 millions de visites et plus de 3 millions de visiteurs uniques par mois. Il traite 7 000 messages par mois.

Ladocumentationfrancaise.fr, site de l'éditeur public de référence, a reçu plus de 657 000 visites en janvier 2009.

Les trophées Stratégies Qualiweb sont remis, depuis 1998, par Cocédal conseil, institut d'études marketing indépendant créé en 1992, spécialisé dans les études qualitatives, quantitatives et les nouvelles technologies, en partenariat avec Statégies, revue spécialisée en marketing communication et média.

### A propos de la DILA

Le décret n° 2010-31 créant la Direction de l'information légale et administrative (DILA) est paru au Journal officiel le 12 janvier 2010. Cette création, issue de la fusion des directions des Journaux officiels et de la Documentation française, a été conduite dans le cadre de la Révision générale des politiques publiques (RGPP) au sein des services du Premier ministre. La DILA, placée sous l'autorité du secrétariat général du gouvernement, a pour missions de :

- Diffuser l'ensemble des données dont la publication est obligatoire en vertu des lois et des règlements.
- Permettre aux citoyens de connaître leurs droits et obligations, et de faciliter leurs démarches administratives.
- Favoriser l'accès des citoyens à la vie publique et au débat public par l'édition et la diffusion de publications, la mise à disposition de documents et d'espaces de diffusion sur Internet.
- Préparer la politique interministérielle dans le domaine de la diffusion légale, de l'information administrative et de l'édition publique via le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA).

