



# AT INTERNET

Digital Intelligence Solutions



## DÉVELOPPER ET GÉRER AVEC SUCCÈS UN RÉSEAU DE 400 SITES



## SIG

**Le service d'information du gouvernement français (SIG) utilise les données digital analytics pour gérer et mesurer son réseau de 400 sites**

Client

SIG



Industrie

Gouvernement

Vendeur

AT Internet

Chiffres clés

- Plus de 400 sites
- 2,4 milliards de pages vues
- 350 millions de visites
- 94 millions de visiteurs uniques

Solutions

- Analyzer III

*« Nous avons dépassé notre objectif d'acquisition de visiteurs, de même que celui de croissance annuelle. »*

## INTRODUCTION

Le Service d'Information du Gouvernement (SIG) est chargé de coordonner la communication ministérielle on et off line. Sur Internet, le réseau gouvernemental compte plus de 400 sites dont :

- l'ensemble des sites des ministères (www.justice.gouv.fr, sante.gouv.fr, education.gouv.fr, etc.)
- les sites des missions ministérielles telles que 'securite rou tierre.gouv.fr'
- les sites publics tels que 'impots.gouv.fr'

La densité et la complexité du réseau de sites créent des problématiques multiples en termes de mesure, gestion des accès et pilotage des performances.

## OBJECTIFS

### MESURE ET TRANSPARENCE

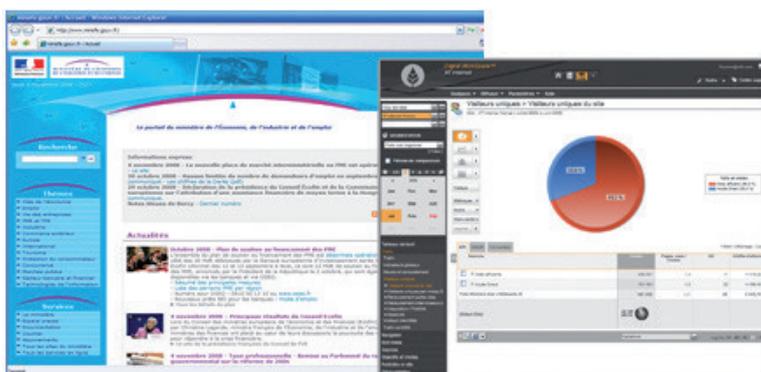
La gestion d'un très grand nombre de sites administrés par des entités indépendantes pose une problématique majeure : obtenir une mesure à la fois transversale (relativement à la totalité des sites) et détaillée (concernant chaque site de ministère). Les performances des différents sites doivent pouvoir être comparées. A ce titre, l'utilisation d'un ensemble de méthodes de mesure et d'indicateurs est fondamentale. Au-delà de la volumétrie générale, la connaissance des interactions entre les différents sites de ministères présente également un intérêt indéniable. La mesure d'apport de trafic intersites doit concourir à l'atteinte de cet objectif.

## CONTRÔLE ET AUTONOMIE

Plusieurs centaines d'utilisateurs doivent pouvoir accéder directement et de façon autonome à tout ou partie des données statistiques des sites ministériels. Les utilisateurs ont des profils et des besoins très différents. S'agissant des données sensibles et stratégiques, il est crucial de pouvoir paramétrer rigoureusement le périmètre des données, les analyses visibles par chaque utilisateur ainsi que son champ d'action. Par ailleurs, l'organisation ministérielle nécessite que cette gestion d'accès puisse être effectuée à plusieurs niveaux : d'abord, d'une manière globale et centralisée pour tous les ministères, et ensuite de façon autonome par chaque responsable de site qui peut accorder aisément des accès.

## OBJECTIFS DE CROISSANCE

Le SIG a des objectifs annuels très précis en termes d'acquisition et de fidélisation. En effet, des ratios de croissance sont définis et indexés sur la croissance du nombre d'internautes français.



## SOLUTIONS

### STRUCTURE EXCLUSIVE

La toile gouvernementale a bénéficié des neufs niveaux d'arborescence proposés exclusivement par AT Internet. La précision de ce découpage analytique permet une lecture extrêmement précise des données pour :

- chaque site de ministère,
- chaque groupe de sites d'un ministère (Par exemple, le groupe du ministère de l'Économie, de l'industrie et de l'emploi qui inclut des sites tels que

celui des impôts ou celui de la DRIRE, etc.), le niveau global c'est-à-dire la totalité de la toile gouvernementale.

Au-delà des données agrégées, Analyser fournit la mesure précise du trafic dé-dupliqué sur l'ensemble du réseau gouvernemental : « Le nombre de visiteurs uniques sur la totalité de la toile constitue pour nous une information fondamentale. C'est précisément ce que nous livre l'analyse 'Portail' en un clic » souligne Etienne Godfroy, Responsable audience du dispositif

stat@gouv. Par ailleurs, ces différents niveaux d'analyse mettent en évidence les interactions et les apports de trafic mutuel entre les sites. Suite à une action de communication, il est possible de connaître avec précision la mobilisation des différents ministères. « C'est pour cela que nous avons choisi AT Internet. Au niveau de la gestion de ce type de périmètre et des droits d'accès, les fonctionnalités d'Analyze sont celles qui répondent le mieux à nos besoins. »

*« Le nombre de visiteurs uniques sur la totalité de la toile constitue pour nous une information fondamentale. C'est précisément ce que nous livre l'analyse 'Portail' en un clic. »*

## **GESTION PERSONNALISÉE ET AUTOMATISÉE DES ACCÈS.**

La gestion des comptes utilisateurs Analyze permet une délimitation précise des données visualisées par chaque utilisateur. Chaque ministère dispose d'un administrateur qui peut créer et gérer les comptes utilisateurs de façon autonome. Les administrateurs généraux peuvent configurer des accès utilisateurs sur la totalité du réseau. La simplicité a permis d'étendre le système aux intervenants extérieurs. Aussi, des comptes d'accès restreints et temporaires ont-ils été créés, évitant ainsi les transmissions d'informations par notes et rapports successifs. « Ce pouvoir de contrôle des accès est vraiment très intéressant ».

## **ACCOMPAGNEMENT ET FORMATIONS**

« Sensiblement proches en termes de structure et de saisonnalité, etc. (à quelques exceptions près), nos différents sites présentent des problématiques assez similaires. ». Via la prestation d'accompagnement à l'implémentation de la solution, « Analyze a apporté des réponses précises et a généré une culture. ». Par ailleurs, les utilisateurs ont des profils très différents. Si certains parmi les plus aguerris utilisent Analyze de façon complète et intensive, d'autres utiliseront l'outil uniquement pour établir des bilans mensuels d'audience. « L'accompagnement est utile et donne des réponses rapides à des questions liées à l'utilisation du service. ».

## **OPTIMISATION**

Grâce aux analyses comportementales et aux indicateurs d'intérêt, de nombreuses actions d'optimisation sont effectuées. « Sur le site du Premier ministre par exemple, on établit quotidiennement un bilan des articles les plus lus et des mots-clés les plus recherchés. Nous avons, à titre d'exemple, détecté un grand intérêt du public pour le RSA (Revenu de Solidarité Active) avant même le traitement du sujet dans les mass média. En le mettant en avant sur la page d'accueil, nous avons doublé l'audience relative à ce dossier ». Par ailleurs, dans le cadre de refonte de sites, une analyse approfondie de la performance du site et notamment des points bloquants expliquant les pertes de trafic est nécessaire. Pour ce faire, l'analyse des chemins de navigation s'avère être très pertinente.

# RÉSULTAT

*« Les données Analyzer sont intégrées comme indicateur LOLF (Loi Organique relative aux Lois de Finances) pour certains sites. »*

- **Transparence**

Contrairement aux médias classiques, l'impact des actions de communication du gouvernement est mesuré de façon précise et immédiate sur toute la toile gouvernementale.

- **Rapidité et désintermédiation**

« Aujourd'hui la création d'un nouveau site sous Analyzer se fait en moins de 24 heures quand 3 mois sont nécessaires via une procédure de marché classique ». L'accès direct de chaque utilisateur aux données est source de gain de temps alors que : « une demande données auprès d'un ministère nécessite parfois des délais pouvant aller jusqu'à plusieurs jours ».

- **Mesure précise et objective.**

« Il nous est possible de savoir si les volumétries avancées par certains sites sont liées à des actions de promotion ponctuelles ou à un travail d'optimisation plus approfondi ». « De plus, cela permet une économie des coûts d'audit de sites ».

- **Gestion des ressources optimales.**

L'adoption de méthodes de mesure et d'indicateurs certifiés et uniques pour l'ensemble des sites autorise les comparaisons. « Au final, ces données nous permettent de prioriser les projets de manière à ce que les ressources soient déployées en fonction de l'audience des sites ».

- **Mesure d'efficacité.**

Les données issues d'Analyzeur sont aujourd'hui utilisées comme indicateur de performance de l'action du SIG.

- **Croissance soutenue.**

Les objectifs d'acquisition de visiteurs sont définis sur la base d'un ratio de la population totale d'internautes français. En 2007, nous avons dépassé notre objectif d'acquisition de visiteurs, de même que celui de croissance annuelle ».



# AT INTERNET

Digital Intelligence Solutions

## À propos d'AT Internet

AT Internet est un acteur majeur du Digital Analytics. Ses solutions et services décisionnels délivrent aux entreprises une analyse intégrale de leur performance et de leur présence sur l'ensemble des plateformes digitales : web, mobile et médias sociaux. La puissance des technologies AT Internet et la qualité de sa relation client sont aujourd'hui mondialement reconnus. AT Internet compte plus de 3800 clients à travers le monde dans tous les secteurs d'activité. Avec plus de 200 collaborateurs, elle est présente dans 32 pays via ses clients, filiales et partenaires.

## À propos de SIG

Le Service d'information du gouvernement (SIG) est un service placé sous l'autorité du Premier ministre français. Il est chargé de la coordination de communication ministérielle, de l'analyse de l'évolution de l'opinion publique et le contenu des médias, et de la diffusion aux élus, à la presse et au public des informations sur l'action du gouvernement.

DÉCOUVREZ LE VÉRITABLE POTENTIEL DE VOS DONNÉES

[Demandez une démo sur www.atinternet.com](http://www.atinternet.com)



suivez-nous sur  
**TWITTER**



suivez-nous sur  
**LINKEDIN**



suivez-nous sur  
**YOUTUBE**



suivez-nous sur  
**DA BLOG**



suivez-nous sur  
**SLIDESHARE**