

INFORMATION ADMINISTRATIVE

Renseignement des usagers par téléphone



Accentuer la prise en compte des besoins des usagers, renforcer l'approche multicanale et valoriser le travail des agents : tels sont les trois axes des recommandations formulées par le COEPIA pour améliorer la qualité et l'efficacité du renseignement par téléphone. » p. 5

■ Les enjeux numériques de l'IGN : entretien avec Pascal Berteaud



Le directeur général de l'IGN explique la politique de publication et les défis de l'Institut de l'information géographique et forestière (IGN). » p. 2

■ Géoportail : une nouvelle version » p. 4

■ Point d'étape : la réunion plénière du COEPIA du 06/12/2012 » p. 7

■ Le COEPIA sur internet : une page sur gouvernement.fr » p. 7

■ Agenda des travaux du COEPIA » p. 5

■ Initiatives » p. 8

■ À lire » p. 8





© IGN

Les enjeux numériques de l'IGN : entretien avec Pascal Berteaud, directeur général

Un an après la fusion de l'Inventaire forestier national et de l'Institut géographique national, le directeur général du nouvel Institut national de l'information géographique et forestière (IGN) nous explique les enjeux et les défis de sa politique de publication et de diffusion des données.

■ **Après la fusion IGN-IFN, quel est le rôle du nouvel Institut national de l'information géographique et forestière (IGN) ?**

P.B. : Le « nouvel » IGN a pour vocation de décrire, d'un point de vue géométrique et physique, la surface du territoire national et l'occupation de son sol, d'élaborer et de mettre à jour l'inventaire permanent des ressources forestières nationales et, enfin, de produire toutes les représentations appropriées des données ainsi rassemblées, de les diffuser et de les archiver. La fusion de nos deux établissements a permis d'augmenter notre capacité de description et de connaissance du territoire au bénéfice des politiques publiques concourant au développement durable et d'étendre le champ des domaines d'application pour nos données de référence : évolution des territoires, évolution de la ressource en bois, stockage du

carbone, changement climatique, biodiversité...

■ **De la conception de cartes imprimées à la constitution du référentiel géographique à grande échelle, des bases de données dérivées ou du Géoportail, l'IGN a connu d'importantes évolutions : comment caractériseriez-vous aujourd'hui votre politique de publication ?**

" Il est essentiel pour les politiques publiques comme pour les citoyens de disposer de données qualifiées, multi-temporelles, facilement accessibles, actualisées régulièrement et représentatives "

P.B. : Il est essentiel pour les politiques publiques comme pour les citoyens de disposer de données qualifiées, multi-temporelles, facilement accessibles, actualisées régulièrement et représentatives.

La tenue à jour de référentiels nationaux très détaillés en temps réel est un défi considérable. Pour

le relever, l'IGN s'organise en complétant ses moyens internes par diverses sources externes et en s'appuyant sur une partie de ses utilisateurs en tant que contributeurs volontaires. Ces échanges d'information s'appuient sur des plateformes coopératives, qui garantissent la traçabilité de l'information ; la nouvelle version du Géoportail (geoportail.gouv.fr) lancée à l'automne permet ce type d'échanges. Notre enjeu en matière de publication est de mettre cette information actualisée à la disposition des utilisateurs le plus rapidement possible. Nous travaillons à réduire le délai de publication entre deux versions de nos bases de données ; nous envisageons aussi de donner à certains usagers professionnels un accès à nos bases de travail dans leur version la plus à jour.

...

En parallèle, notre volonté est de positionner l'IGN comme autorité publique de la géolocalisation : 80 % des décisions publiques ont une composante territoriale ; l'IGN pourrait donc aider d'autres entités et organismes publics à géoréférencer leurs données à partir du référentiel à grande échelle pour assurer leur interopérabilité, puis à les diffuser au travers d'outils comme le Géoportail. Nous deviendrons ainsi diffuseur de données multithématiques mais aussi offreur de services au public et aux professionnels en proposant à la fois un accès aux données et des services de croisement et de traitement.

Le dernier enjeu porte sur la représentativité de la donnée elle-même. L'institut dispose de cinq laboratoires de recherche qui expérimentent des modèles 3D et leur symbolisation avec des textures réelles ou proches de la réalité. Ces nouvelles représentations sont la condition d'une évolution vers une « cartographie immersive », pouvant intégrer des projets d'aménagement pour en faciliter la conception, la présentation et l'appropriation de tous y compris les non spécialistes.

■ Comment évaluez-vous l'efficacité de ces activités de publication ?

P.B. : L'IGN a été certifié ISO 9001 à la fin de l'année 2011, nous suivons le respect des exigences normatives et des bonnes pratiques de la qualité dans tous les processus, y compris nos activités de publication. Nous sommes à l'écoute de nos utilisateurs que ce soit au travers des retours du service client, d'enquêtes d'usage ou de lectorat pour les publications plus traditionnelles sur papier. L'efficacité peut être estimée au travers de baromètres d'image et de notoriété : l'IGN en dispose depuis plusieurs années auprès du grand public comme d'élus et de décideurs. Pour la publication des données numériques, nous mesurons notamment le nombre de visites d'internautes sur le Géoportail et le développement des services qui l'utilisent. Nous avons depuis peu de temps plus de consultations sur le Géoportail au travers des APIs (bibliothèques logicielles permettant de développer des services de cartographie sur sites ou mobiles) que sur le site lui-même (1 534 889 consultations via les APIs pour 1 466 734 consultations sur le Géoportail et son application mobile en novembre 2012). C'est l'« explosion » de l'utilisation de nos données qui démontre l'efficacité de nos publications.

■ Face à l'arrivée de nouveaux acteurs à l'échelle mondiale comme Google ou Open Street Map, comment l'IGN se positionne-t-il ?

P.B. : En ce qui concerne les services au grand public, nous ne cherchons pas à lutter frontalement contre les grands opérateurs de l'internet. Nous devons répondre plutôt à des attentes insatisfaites, pour y exprimer notre valeur ajoutée d'expertise en rassemblement et croisement de données. L'avenir de l'IGN va reposer sur sa capacité de recherche et de développement afin de disposer des outils lui permettant de maintenir son rang d'organisme en pointe dans son domaine et d'inventer les produits et les services de demain. L'excellence des laboratoires de l'IGN, l'expertise et le savoir-faire de ses personnels, sont autant d'atouts sur lesquels je compte m'appuyer pour faciliter l'adaptation de l'Institut à ce nouveau contexte.

■ Qu'est-ce que l'open data a changé pour l'IGN ?

P.B. : L'IGN a répondu à ce mouvement en ouvrant certaines de ses données à la gratuité. Le référentiel à grande échelle est ainsi diffusé gratuitement depuis le 1^{er} janvier 2011 pour toute mission de service public.

...

L'IGN en chiffres

- ▶ **1 760** agents
- ▶ Un budget de **166 millions** d'euros
- ▶ **5** laboratoires de recherche
- ▶ **1** école de formation : l'École nationale des sciences géographiques



- ▶ **28,9 millions** de visites en 2012 sur www.geoportail.gouv.fr (API inclus) et **1,45 million** sur la version mobile (m.geoportail.fr) lancée à l'été 2012
- ▶ **90** thèmes visualisables en 2D et près de **70** en 3D
- ▶ Plus de **5 To** de données téléchargées par mois

L'open data pose néanmoins un problème pour un organisme comme l'IGN dont le cœur de l'activité est de produire de la donnée, le souci de trouver de nouvelles ressources pour répondre à ses missions d'État et garantir la pérennité des services qu'il rend. Si le service public doit accompagner le mouvement open data et stimuler la création de valeur, la gratuité totale fait peser un risque réel sur la fiabilité des données, leur actualité, leur adaptation au besoin des utilisateurs ; elle se heurte également à des réalités institutionnelles, économiques et budgétaires telles que l'effet des mesures proposées risque d'être inverse au but recherché.

■ **Comment envisagez-vous l'évolution du modèle économique de l'IGN face à cette mutation de vos produits et services comme de votre environnement ?**

P.B. : La gratuité totale ne me semble pas être la solution. Pour autant, on ne saurait augmenter sans fin la dépense publique. Il faut donc placer le curseur au juste endroit, entre la prise en charge par l'État et la contribution de l'utilisateur. Nous réfléchissons actuellement à un modèle de type « free-mium », modèle déjà adopté par les pays anglo-saxons : une base « free » gratuite couvrant un large usage, et des produits « premium » payants pour des services à forte valeur ajoutée. Ce modèle a l'avantage de toujours placer l'utilisateur au centre du jeu, ce qui est essentiel pour un institut dont la vocation est la diffusion de sa production. ■

Pascal Berteaud

Polytechnicien, ingénieur général des ponts, des eaux et des forêts, Pascal Berteaud a été successivement chef du service aménagement et urbanisme de la direction départementale de l'équipement de La Réunion, sous-directeur de la prospective et des projets de l'Agence de l'eau de Loire-Bretagne, conseiller technique du ministre de l'outre-mer, directeur du service public au BRGM, directeur de l'eau au ministère de l'écologie et du développement durable, directeur général des établissements publics EPAMARNE et EPAFRANCE et directeur adjoint du cabinet de la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement.

ACTUALITÉ

Géoportail : une nouvelle version

À ce jour, le Géoportail a reçu plus de 100 millions de visites. Une nouvelle version est proposée par l'IGN depuis l'été 2012 ► www.geoportail.gouv.fr

Créé en 2006, recevant chaque mois 1,2 million d'internautes, le Géoportail constitue une des plus grandes bibliothèques numériques de données géographiques au service du public, tant particulier que professionnel.

Le Géoportail donne accès à d'importantes richesses numériques susceptibles d'être visualisées en 2D et en 3D, sous forme de cartographies à toutes échelles, actuelles et anciennes, ou de représentations de bâtiments et du parcellaire cadastral, indiquant encore l'hydrographie, l'altitude, les limites administratives, les noms de lieux ou des réseaux, ainsi

que des photographies aériennes sur l'ensemble du territoire national, y compris l'Outre-mer.

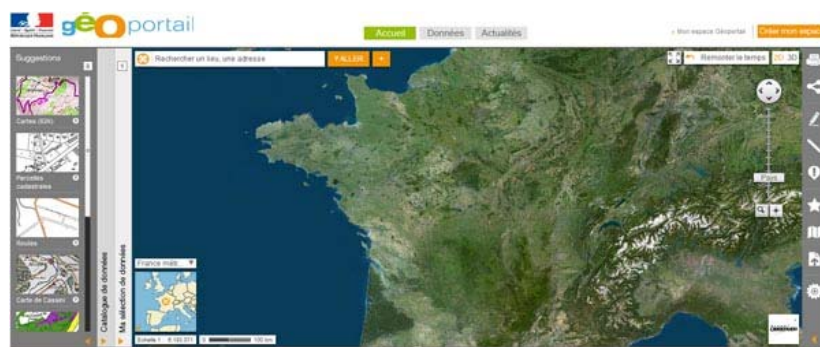
Dans la nouvelle version proposée depuis juillet 2012, ce sont plus de 90 couches d'informations d'intérêt public qui sont disponibles, comprenant les référentiels de l'IGN, mais aussi plus de 30 couches d'autres informations provenant de nombreux producteurs de données : espaces naturels, sites protégés, zonages d'occupation des sols, géologie, description du littoral, prédiction des marées, reconstitution de centres-villes en 3D, zones urbaines sensibles, zones franches, zones à risque, patrimoine naturel et culturel, sans

compter les clichés anciens en bord de mer ou des vidéos historiques.

Cette infrastructure de diffusion de données géographiques est conforme aux exigences de la [directive européenne Inspire du 14 mars 2007](#) qui vise à permettre un large accès à l'information géographique et environnementale.

Enfin, une bibliothèque de programmation permet d'afficher sur tout site internet les cartes et photos disponibles sur le Géoportail. Ce service permet, à partir de l'API du Géoportail (API : « application programming interface ») de superposer ses propres données aux fonds de référence du Géoportail. Il est gratuit pour l'utilisateur lorsque l'usage qu'il en fait ne poursuit pas un but commercial.

Il met à disposition du public 800 000 clichés aériens historiques téléchargeables gratuitement ainsi que 90 thèmes visualisables en 2D et 26 thèmes en 3D. Plus de 1 000 sites web actifs utilisent l'API du Géoportail. ■



TRAVAUX DU CONSEIL

30 recommandations pour améliorer le renseignement administratif par téléphone

Trois axes ont été dégagés : accentuer la prise en compte de l'utilisateur ; renforcer l'efficacité multicanale des dispositifs ; mieux valoriser et reconnaître le travail des agents en charge de la réponse.

Les principaux acteurs du renseignement téléphonique des usagers ont été associés aux travaux engagés par le COEPIA en 2012, qu'il s'agisse de services de l'État ou d'organismes sociaux.

Ces échanges ont d'abord été l'occasion de constater que le canal téléphonique, prisé des usagers mais coûteux, doit évoluer dans un contexte de forte mutation des relations administrations-usagers. Au-delà de la qualité du contenu même de l'information délivrée, cinq attentes clés des usagers au téléphone ont été soulignées : facilitation et simplification, transparence, confiance a priori, prévenance, empathie.

En même temps, le coût élevé des services téléphoniques invite à renforcer les mutualisations, la coordination des dispositifs et l'autonomie des usagers.

Dès lors, l'enjeu est de repositionner le canal téléphonique sur sa valeur ajoutée et dans une approche multicanale du renseignement administratif : un

accès immédiat et conclusif à l'information pour éviter à l'utilisateur d'engager de nouvelles démarches et limiter les coûts.

La réflexion a débouché en décembre sur une série de 30 recommandations, qui fournissent des outils aux responsables publics pour améliorer la qualité et l'efficacité du renseignement administratif de leurs usagers par téléphone (voir tableau de synthèse p. 6).

Une partie d'entre elles a déjà été prise en compte par le Comité interministériel de modernisation de l'action publique (CIMAP) du 18 décembre.

Compte tenu de la variété des situations et pour assurer la cohérence de l'action publique, ces recommandations ont vocation à être intégrées par les administrations dans leurs dispositifs de qualité existants : les actions qui seront décidées feront l'objet d'un retour d'expérience et d'une évaluation dans le cadre du COEPIA. ■



Renseignements téléphoniques des usagers dans les Centres Impôt Service (DGFiP)

1 Agenda

05/12/2012 Politiques de l'édition publique >> présentation de la stratégie de publication de l'Institut national de l'information géographique et forestière (IGN) par Pascal BERTEAUD, directeur général ; présentation de la stratégie de publication de la Réunion des musées nationaux et du Grand Palais (RMN-GP) par Valérie VESQUE-JEANCARD, directrice générale déléguée.

06/12/2012 Réunion plénière du COEPIA >> examen des travaux des trois formations spécialisées ; adoption de recommandations sur le renseignement administratif par téléphone et sur les données adresses, ainsi que d'une grille d'analyse des activités de publication des administrations.)

17/12/2012 Avis sur les demandes de soumettre à redevance la réutilisation de données publiques >> examen d'une demande de la DILA et d'une demande du ministère de la Justice.

07/01/2013 Avis sur les demandes de soumettre à redevance la réutilisation de données publiques >> suite de l'examen d'une demande du ministère de la Justice.

22/01/2013 Mise à disposition et valorisation des données publiques >> travaux sur les données à fort potentiel avec l'audition de Robert PICARD et Antoine VIAL sur leur rapport « De l'information du patient à la démocratie sanitaire : enjeux et conditions d'un usage efficace des technologies ».

23/01/2013 Politiques de l'édition publique >> projet de fiche type d'aide à la décision de publier des administrations ; préparation des rapports ministériels sur la stratégie de publication.

24/01/2013 Qualité de l'information administrative des usagers >> point sur les recommandations relatives au renseignement administratif par téléphone ; organisation des travaux sur l'information administrative au niveau local.

Février 2013 >> remise par les ministères au COEPIA du rapport sur leur stratégie de publication prévu par la circulaire du 29/03/2012.

Synthèse des 30 recommandations du COEPIA sur le renseignement téléphonique

AXE 1 Renforcer la prise en compte de l'utilisateur	AXE 2 Renforcer l'efficacité multicanale des dispositifs de renseignement téléphonique des usagers	AXE 3 Mieux valoriser et reconnaître le travail des agents en charge de la réponse téléphonique
<p>► <i>Actions destinées à améliorer la confiance des usagers et l'accessibilité de l'information</i></p> <p>A. Renforcer la transparence du service pour l'utilisateur</p> <p>1. Définir une politique de tarification transparente et homogène des appels des usagers vers les services publics et son modèle de financement</p> <p>2. Systématiser le signalement des meilleurs horaires pour joindre le service, en particulier lors des pics d'activité</p> <p>B. Renforcer l'attention et la prévenance envers l'utilisateur et proposer un service adapté aux publics sensibles</p> <p>3. Généraliser la prise en compte des attentes des usagers pour faire évoluer les services de renseignement administratif</p> <p>4. Généraliser la possibilité de signalement d'une difficulté dans le traitement du dossier d'un usager à un autre service public concerné</p> <p>5. Limiter le recours aux automates de réponse aux appels téléphoniques : aux premiers niveaux de choix des usagers dans le menu pour l'orientation de leurs appels, et aux services leur permettant d'accomplir entièrement une démarche en ligne ou d'obtenir un renseignement complet</p> <p>6. Permettre à l'utilisateur d'accéder à un agent ou un téléconseiller aux heures ouvrables lorsqu'un service automatisé de réponse est mis en œuvre</p> <p>7. Développer la possibilité de mettre en contact un usager réitérant son appel avec le même téléconseiller</p> <p>8. Généraliser l'explication aux usagers et, le cas échéant, l'excuse au nom de l'administration</p> <p>C. Fluidifier l'accès de l'utilisateur au renseignement</p> <p>9. Entreprendre une simplification du paysage téléphonique des services publics pour les usagers</p> <p>10. Généraliser la co-production et la délivrance aux usagers des informations de proximité concernant les guichets des services publics</p> <p>11. Généraliser progressivement la possibilité de faire suivre les appels mal dirigés des usagers vers le service de renseignement compétent quand il existe, ou au moins dans un premier temps communiquer aux usagers les coordonnées du service compétent</p>	<p>► <i>Actions destinées à réaliser des gains d'efficacité par un décloisonnement du canal téléphonique et par des mutualisations</i></p> <p>D. Encourager l'autonomie des usagers sur les canaux les moins coûteux pour l'administration</p> <p>12. Faire davantage connaître la rubrique « Vos droits et démarches » de service-public.fr aux usagers et aux intermédiaires pour éviter des appels et déplacements inutiles</p> <p>13. Généraliser la possibilité pour les agents et téléconseillers de rebondir sur un autre canal de contact pour apporter l'information ou la préciser (courriel et sms principalement)</p> <p>14. Généraliser l'information des usagers appelant un service de renseignement téléphonique sur la possibilité d'obtenir l'information ou d'accomplir la démarche sur internet à chaque fois que cela est possible</p> <p>15. Faciliter l'accès et la consultation de service-public.fr par les agents chargés du renseignement des usagers par tous les canaux</p> <p>16. Assurer à l'utilisateur que le coût de son appel n'excède pas celui d'un appel local lorsque le service téléphonique est entièrement automatisé</p> <p>17. Développer des outils d'explication pédagogiques sur d'autres canaux (notamment internet) pour prévenir certaines demandes d'explication génératrices d'appels</p> <p>E. Éviter la réitération des appels des usagers</p> <p>18. Mettre en place des dispositifs de validation et d'actualisation de l'information administrative délivrée sur l'ensemble des canaux</p> <p>19. Développer les confirmations écrites dématérialisées des informations délivrées par téléphone (courriels et sms principalement)</p> <p>F. Renforcer la performance des dispositifs et des pratiques</p> <p>20. Généraliser les outils de suivi des contacts avec l'utilisateur (GRC) en cherchant à développer des fonctionnalités comparables</p> <p>21. Renforcer la co-production des bases de connaissance de premier niveau autour de la base du 3939</p> <p>22. Engager une discussion interministérielle permettant de décider des suites à donner à l'expérimentation du raccordement d'une dizaine de préfectures au 3939</p> <p>23. Développer la possibilité de rappeler un usager pour lui apporter l'information qui ne peut lui être délivrée immédiatement</p>	<p>► <i>Actions destinées à renforcer l'estime et la professionnalisation</i></p> <p>G. Profiter de l'expérience des personnels</p> <p>27. Organiser une remontée d'information de la part des agents chargés du renseignement téléphonique pour permettre le signalement de difficultés générales liées à une procédure, une réglementation, etc.</p> <p>H. Mieux valoriser les pratiques et les métiers de la relation téléphonique</p> <p>28. Valoriser davantage les fonctions de renseignement des usagers dans les parcours professionnels</p> <p>29. Développer l'écoute et l'accompagnement des agents chargés de renseigner les usagers</p> <p>30. Développer les outils de formation en ligne à destination des personnels chargés du renseignement des usagers</p>
Recommandations stratégiques		
	24. Amener chaque ministère à rendre compte chaque année au COEPIA de l'intégration de ces recommandations dans leur stratégie.	
	25. Chantier « Optimisation et convergence des pratiques » : constituer un réseau professionnel des responsables des centres d'appels et de la relation téléphonique des ministères et opérateurs, chargé de favoriser l'optimisation et la convergence des pratiques et des outils	
	26. Chantier « Intégration des recommandations du COEPIA dans les dispositifs de qualité de service existants »	

►► Pour plus de détails, [consulter le document complet](#) en annexe de ce numéro

TRAVAUX DU CONSEIL

Point d'étape : la réunion plénière du COEPIA du 06/12/2012

Trois recommandations ont été adoptées, sur le renseignement administratif par téléphone, sur la réutilisation des données « adresses » et sur l'analyse des activités de publication de l'État.

Réunis en formation plénière sous la présidence de Michel Pinault, Président du COEPIA, et en présence de Serge Lasvignes, Secrétaire général du Gouvernement, les membres du COEPIA ont examinés les travaux conduits au sein des formations spécialisées et adopté plusieurs recommandations.

Les recommandations du COEPIA ont contribué à nourrir les décisions du Gouvernement du 18/12/2012

Une série de 30 propositions a ainsi été émise pour améliorer la qualité et l'efficacité du renseignement des usagers par téléphone (*voir article p. 5*).

Une recommandation a en outre été adoptée concernant des données

publiques dont la réutilisation présente un fort potentiel économique et social : les données « adresses ». Le COEPIA a ainsi recommandé que la création d'un référentiel commun d'adresses géoréférencées soit reconnue comme un axe majeur de modernisation de l'État.

Enfin, une grille d'analyse des activités de publication a été établie pour aider les ministères à formuler et suivre leur stratégie de publication en application de la circulaire du 29/03/2012 (*voir Lettre du COEPIA n° 6*).

Le Comité interministériel de modernisation de l'action publique (CIMAP) réuni le 18 décembre autour du Premier ministre a d'ores et déjà repris plusieurs recommandations du COEPIA concernant notamment le renseignement administratif et les données adresses. ■



ACTUALITÉ

Le COEPIA sur internet : une page sur le portail *gouvernement.fr*

Les principales informations et documents peuvent être consultés sur la page dédiée du portail *gouvernement.fr*. Le choix de l'efficacité, conforme aux recommandations du Gouvernement.

Sobriété assumée : c'est sur une simple page du portail *gouvernement.fr* que le COEPIA publie ses informations et documents.

Y sont présentés la mission, la composition, les contacts, le décret de création, l'organigramme, les rapports annuels et lettres d'information, les principaux documents publiés.

Principalement destinées aux membres et participants aux travaux du Conseil ainsi qu'aux acteurs de l'information publique, ces

informations sont en outre périodiquement portées à la connaissance des personnes intéressées par la *Lettre du COEPIA* en format numérique.

Conformément aux recommandations émises par le Conseil d'orientation en matière d'efficacité de la publication administrative, reprises par le Premier ministre dans la [circulaire du 29/03/2012](#), ce choix est également respectueux des règles fixées afin de rationaliser et simplifier le paysage internet de l'État ([circulaire du 16 février 2012](#)).

Gérée efficacement par le Service d'information du Gouvernement (SIG), en liaison avec le Secrétariat du COEPIA, cette page internet paraît adaptée et suffisante pour répondre aux besoins du COEPIA en matière de communication au public. ■

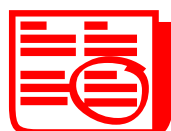
► Consultez la page du COEPIA sur www.gouvernement.fr/premier-ministre/coepia



ACTUALITÉ

Initiatives

Premier ministre	Décret du 17/01/2013 portant nomination au Conseil national du numérique	19/01/2013	Données publiques / Info. administrative / Publications
UNESCO	Publication de la Déclaration du 28/09/2012 « La Mémoire du monde à l'ère du numérique : numérisation et conservation »	18/01/2013	Publication
Premier ministre	Circulaire relative à la modernisation de l'action publique	07/01/2013	Données publiques / Info. administrative / Publications
Premier ministre	Arrêté du 17/12/2012 portant création d'un service à compétence nationale dénommé « Réseau interministériel de l'État »	19/12/2012	Données publiques / Info. administrative / Publications
Premier ministre	Décret n° 2012-1400 du 13/12/2012 relatif au Conseil national du numérique	14/12/2012	Données publiques / Info. administrative / Publications
Ville de Lyon	Lancement de Numelyo , bibliothèque numérique de la Bibliothèque municipale de Lyon	12/12/2012	Données publiques / Publications
Ministre de la Culture et de la Communication, ministre de l'Intérieur, ministre des Outre-mer	Décret n° 2012-1431 du 19/12/2012 abrogeant les dispositions réglementaires relatives au dépôt légal au ministère de l'intérieur	10/10/2012	Publication



ACTUALITÉ

À lire...

Nicolas Rauline	« Le nouveau Conseil national du numérique hérite de dossiers chauds »	<i>Les Echos</i>	21/01/2013	Données pub. / Info. adm. / Publications	Article sur les perspectives du Conseil national du numérique.
Michel Vajou	« Légifrance : le succès du service public en ligne d'accès au droit n'a pas fragilisé les éditeurs juridiques »	<i>La Dépêche du GFI</i>	09/01/2013	Publications	Analyse sur l'audience de Légifrance et les résultats des éditeurs juridiques.
S. Grumbach, S. Frénot	« Les données, puissance du futur »	<i>Le Monde</i>	08/01/2013	Données publiques	Analyse de deux chercheurs sur le retard européen en matière d'exploitation des données.
Xavier Ternisien	« La fin de Newsweek : la crise d'un modèle »	<i>Le Monde</i>	27/12/2012	Publications	Analyse de la décision de Newsweek de passer au tout-numérique.
S. Belouezzane, C. Ducourtieux	« Vertigineux big data »	<i>Le Monde</i>	26/12/2012	Données publiques	Analyse des enjeux du « big data ».
Étienne Lefebvre	« Les politiques publiques qui vont être réformées dès 2013 »	<i>Les Echos</i>	17/12/2012	Données pub. / Info. adm. / Publications	Article expliquant les mesures annoncées en matière de simplification et d'administration numérique.
Yves Eudes	« Le cryptage à la portée de tous »	<i>Le Monde Science&Techno</i>	15/12/2012	Information administrative	Article sur le développement des solutions de cryptage de la correspondance électronique.
Frédéric Ville	« Communication : l'opacité à l'épreuve d'internet et des labellisations »	<i>La Gazette des communes</i> N°47/2153	10/12/2012	Information administrative / Publications	Article sur les défis de la communication des collectivités territoriales en matière financière.
Catherine Simon	« Ados : zéro de lecture ? »	<i>Le Monde</i>	30/11/2012	Publications	Analyse du phénomène de désintérêt des adolescents pour les livres.
Fabrice Piault	« Des groupes d'édition toujours plus gros »	<i>Livres Hebdo</i> N° 930	16/11/2012	Publications	Analyse des mouvements de fusion à l'œuvre parmi les éditeurs.
Grégoire Poussielgue	« Encyclopaedia Universalis change de modèle et passe au tout numérique »	<i>Les Echos</i>	14/11/2012	Publications	Article sur la nouvelle stratégie numérique de l' <i>Encyclopaedia Universalis</i> .
Olivier Razemon	« À 70 ans, la collection <i>Que sais-je ?</i> se décline en version numérique »	<i>Le Monde</i>	13/11/2012	Publications	Article sur la stratégie numérique des PUF pour la collection <i>Que sais-je ?</i>
Nicolas Rauline	« Open data : le gouvernement tente de rassurer le secteur »	<i>Les Echos</i>	09/11/2012	Données publiques	Analyse des perspectives de l'ouverture des données publiques en France.



REPUBLICQUE FRANÇAISE

Premier ministre

Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative