

La  
*Lettre*  
du COEPIA

## Sommaire

### L'utilisateur au téléphone

#### Renseignement administratif par téléphone : Xavier Patier explique le 3939

Entretien avec Xavier Patier ■ Le 3939 en quelques chiffres

### Travaux du Conseil d'orientation

Auditions : l'expérience du terrain au cœur de la réflexion ■ La FNPS apporte son expertise aux travaux du COEPIA ■ Agenda des travaux

### Actualité

Initiatives ■ À lire

## INFORMATION ADMINISTRATIVE

# L'utilisateur au téléphone

Contact humain et direct, le téléphone reste un canal essentiel pour les demandes complexes, urgentes, les publics fragilisés... Zoom sur le numéro interministériel 3939

La satisfaction de l'utilisateur s'impose en permanence dans les travaux du Conseil d'orientation et prend tout son sens en matière d'information administrative.

Le renseignement par téléphone fournit un bon exemple de situations dans lesquelles la prise en compte des personnes est essentielle. Les efforts engagés pour rendre les sites internet publics plus accessibles, simples et interactifs ne peuvent seuls répondre à la diversité des attentes.

De même, la recherche d'une plus grande efficacité des moyens mis en œuvre par les administrations pour répondre au besoin d'information des usagers ne doit

pas conduire à priver ces derniers d'interlocuteurs ni à leur compliquer l'accès au service public.

Tout particulièrement lorsqu'il s'agit de personnes en situation de fragilité sociale, le contact humain reste essentiel pour répondre à leurs besoins, comme pour traiter efficacement leurs demandes.

Plusieurs services téléphoniques renseignent aujourd'hui les usagers : Impôts-Service, Assurance maladie, Allocations familiales, 3939... Nous avons demandé au Directeur de l'information légale et administrative de nous expliquer le fonctionnement du 3939.

...

## Éditorial



Olivier CAZENAVE

Vice-président du Conseil d'orientation

*L'information administrative doit être résolument pensée dans une perspective « multicanale » : courrier, téléphone, internet, réseaux sociaux...*

*Quels que soient les progrès et la qualité des services proposés par les administrations sur internet, le téléphone demeure un canal essentiel de communication avec l'utilisateur, dont elles ne peuvent se désintéresser.*

*Tous les usagers ne disposent pas d'un accès à internet. Les personnes qui se trouvent dans une situation sociale fragile ne sont pas toujours en mesure de formuler efficacement leur besoin par écrit, ni de consulter les informations présentées sur un site internet.*

*Le contact humain est d'autant plus important pour les usagers en difficulté. Pour des demandes urgentes, complexes ou imprécises, un échange direct, sur place ou au téléphone, reste le plus efficace.*

*Aussi, le succès du 3939, comme le rappelle Xavier Patier, ne doit pas conduire à ce que les administrations se désengagent de leur devoir d'accueil téléphonique. Une concertation préalable peut éviter que les appels des usagers restent sans réponse.*



## Renseignement administratif par téléphone : Xavier Patier explique le 3939

La Direction de l'information légale et administrative (DILA), à travers son centre d'appels interministériel de Metz, assure le service téléphonique 3939. Apparu en 1955, le renseignement administratif par téléphone est aujourd'hui une composante du pôle multicanal d'information administrative que constitue la DILA. Les 1,5 million d'appels reçus par an reflètent les difficultés et préoccupations des usagers face à la réglementation et aux procédures administratives.

### Présentez-nous le 3939

X.P. : Le 3939, c'est le dernier visage humain de l'administration, et ce visage est une voix. Avec le 3939, tout le monde peut accéder, au prix d'une communication locale, à une information personnalisée sur les procédures administratives sans se servir de moyens techniques particuliers, en évitant les déplacements superflus, et en permettant de désengorger les files d'attente aux guichets dans les directions locales ou les juridictions. Cette année, le 3939 aura traité à peu près un million et demi d'appels.

### Comment est organisé ce portail 3939 ?

X.P. : Le portail 3939 de renseignement administratif par téléphone se compose de deux niveaux.

Un premier niveau est spécialisé dans l'accueil de l'ensemble des

appels téléphoniques. Cet accueil a été externalisé et confié par la DILA à un prestataire privé. Les téléopérateurs répondent aux questions simples à partir d'une base de connaissances, créée, gérée et mise

*" Le 3939, c'est le dernier visage humain de l'administration, et ce visage est une voix. "*

à jour par la DILA. Quand la question est complexe, ils orientent l'utilisateur vers un second niveau. Ce second niveau comprend des plateformes spécialisées telles que le centre Impôts-Service ou Concurrence et Consommation, mais surtout la plate-forme interministérielle issue de la fusion des CIRA, le centre d'appels interministériel (CAI), situé à Metz.

La DILA assure le pilotage et la coordination technique de ce second niveau. La mutualisation des moyens de gestion, des outils téléphoniques et informatiques et des prestataires informatiques permet

de maîtriser les coûts de traitement des appels.

### Dans le 3939, la plate-forme interministérielle de Metz est donc gérée par la DILA ?

X.P. : Le centre d'appels interministériel CAI est un département de la DILA. Il est fort de 66 informateurs qui sont des fonctionnaires expérimentés mis à disposition dans quatre grands domaines de compétence de la plate-forme : le droit du travail, le logement et l'urbanisme, les procédures de justice et l'intérieur.

Les informateurs du CAI sont des généralistes de haut niveau. Ils couvrent un spectre large de connaissances juridiques dans leur champ de compétence.

...

### Xavier Patier

Xavier Patier a été nommé directeur des Journaux officiels en 2008, puis directeur par intérim de la Documentation française en 2009, avec pour objectif de fusionner les deux structures. La DILA, créée en 2010, en est le résultat.

Il a dans le passé souvent été chargé de restructurations administratives notamment au cabinet du ministre de la Réforme administrative, en 1986-1988, au

cabinet du ministre d'État Simone Veil, au moment de la réorganisation des services déconcentrés de la santé et des affaires sociales, ou encore comme directeur d'une agence régionale d'hospitalisation. Il a aussi, pendant cinq ans, exercé des fonctions de vice-président, directeur de la stratégie et de la communication d'un groupe industriel.

**Ce centre d'appels interministériel de Metz dispose-t-il des mêmes conditions de travail que les autres plates-formes ?**

X.P. : Le CAI de Metz dispose de ses propres outils techniques, d'une sécurité maximum et d'un encadrement administratif et technique de qualité. C'est aussi un centre de ressources documentaires très pointu. Il est différent d'une plate-forme téléphonique classique : il fait dans le « haut de gamme » si je puis dire.

Pour autant, le regroupement des moyens sur un seul lieu, la mutualisation des charges et l'unicité de l'encadrement ont permis une réduction des coûts assez spectaculaire. En 2010, le coût de fonctionnement du périmètre CIRA a été divisé par plus de deux, sans dégrader le service rendu.

Le centre organise la formation permanente de ses fonctionnaires informateurs. En 2011, près de 100 actions ont permis l'actualisation de leurs connaissances valorisant ainsi la qualité du service à l'usager.

**Comment évaluez-vous le service et la satisfaction des usagers ?**

X.P. : Par des enquêtes. Par des « appels mystères » confiés à des services spécialisés. Par des rappels aux usagers. Le suivi est permanent. Les taux de satisfaction sont très élevés, mais nous les regardons de près.

**Avez-vous des perspectives de développement ?**

X.P. : La DILA participe à l'expérimentation du transfert des appels d'information administrative des préfec-

tures et quelques sous-préfetures basculent les demandes de renseignements généralistes vers le 3939. Les premiers retours sont très positifs et nous avons déjà une liste de nouvelles préfetures qui souhaitent se rattacher au dispositif. À terme, toutes les préfetures pourraient se raccorder au 3939. Cependant, une adaptation des moyens humains et financiers est nécessaire. Nous n'avons pas vocation à encourager l'idée qu'une administration peut se défausser en désordre de sa mission de renseignement.

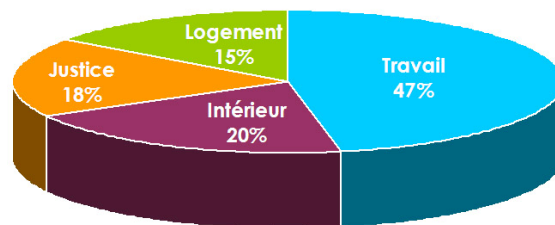
Nous avons également accepté d'expérimenter l'intégration du centre Travail-Info-Service du ministère du Travail. Ce dernier pourrait envisager une économie de près d'un million d'euros par an en compensation de quelques effectifs supplémentaires. Et nous pourrions offrir un service très professionnel.

**Le 3939 en quelques chiffres**

Le numéro 3939 reçoit quotidiennement entre 6 500 et 8 000 appels. En 2009, plus de 1 500 000 d'appels ont été traités. Si ces usagers avaient dû se rendre dans les administrations locales, il aurait fallu mobiliser chaque jour plus de 200 agents dans les directions locales pour les recevoir, sans compter l'impact non négligeable sur l'environnement induit par leurs déplacements.

Parmi l'ensemble des questions posées, les informateurs du centre d'appels interministériel traitent des questions complexes : 20 000 appels mensuels en droit du travail, 6 000 en intérieur, 5 000 en justice, 5 000 en urbanisme et logement.

Secteurs de compétence pris en charge par le 3939 :



**Principaux thèmes des questions posées au 3939 :**

Travail	Intérieur	Justice	Logement, urbanisme
Licenciement pour motif personnel	Carte grise	Dépôt de plainte	Prêts immobiliers subventionnés
Salaire	Passeport	PACS	Location dans le secteur privé
Licenciement économique	Titres de séjour des ressortissants non communautaires	Succession	Permis de construire
Démission	Permis de conduire	Injonction de faire	Achat ou vente d'un bien immobilier
Contenu d'une convention collective	Acquisition de la nationalité française	Indexation de la pension alimentaire	Indices
Heures supplémentaires du salarié	Contestation de l'amende forfaitaire pour les contraventions	Procédure de divorce	Copropriété
Rémunération des jours fériés	Carte nationale d'identité	Casier judiciaire	Baux d'habitation meublés
Congés annuels	Délégués du Médiateur de la République	Avocats	Règles de construction
Modification du contrat de travail	Création d'une association et statuts associatifs	Autorité parentale	Règles d'urbanisme
Inaptitude du salarié	Actes d'état civil	Saisies	Voisinage et mitoyenneté

## TRAVAUX DU CONSEIL

## Auditions : l'expérience du terrain au cœur de la réflexion

Ministères, éditeurs publics, entreprises, associations : des intervenants sont invités à présenter leur expérience et échanger sur les thèmes de travail du COEPIA

Les participants des trois formations spécialisées du COEPIA veulent nourrir leur réflexion et enrichir leurs échanges avec des acteurs publics et privés concernés, au-delà ou en sus des organismes déjà représentés en leur sein.

#### S'enrichir des expériences d'amélioration de la qualité de l'information administrative des usagers

Constatant les efforts engagés dans ce domaine par les organismes sociaux, le COEPIA a invité la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) et la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) à présenter leurs actions et les enjeux qu'elles ont identifiés. Ont été particulièrement soulignés l'attente forte de « sur-mesure » et de réactivité de la part des usagers, l'importance de gérer une relation structurée sur les différents canaux (téléphone, sur place, courrier, courriel, site internet), la nécessité de travailler à la simplification et à l'adaptation du langage, etc.

Pour tirer profit de l'expérience des collectivités territoriales, le même travail d'écoute et d'échanges va être mené, grâce notamment à la participation de l'association Villes Internet.

#### Comprendre les éléments de la chaîne de valeur des informations publiques

L'avis qui sera demandé au COEPIA avant toute décision de soumettre de nouvelles informations publiques à redevance, par exception au principe de gratuité ([décret n° 2011-577 du 26 mai 2011](#)), a conduit à mener ces travaux dans

la perspective d'élaborer une « doctrine ».

Dans le domaine des données culturelles et économiques, des producteurs de données publiques comme des entreprises réutilisatrices ont été invités à faire part de leur expérience et analyser la chaîne de valeur dans laquelle ils s'inscrivent. Les échanges ont porté sur les fondements et les modalités des politiques de tarification, les relations producteurs / réutilisateurs, les dispositifs mis en place, etc.

#### Éclairer les problématiques juridiques liées à la mise à disposition et à la réutilisation des informations publiques

La question de l'anonymisation des données a fait l'objet de premiers échanges avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA).

#### Analyser les stratégies de publication des ministères et éditeurs publics

Dans le cadre de la mission d'évaluation du COEPIA et dans le prolongement de ses travaux pour améliorer l'efficacité de la fonction « publication » (au sens large, sur tous supports) de l'État, les ministères et éditeurs publics viennent présenter leur stratégie.

Ces échanges permettent de mesurer les progrès accomplis, de comprendre les difficultés auxquelles sont confrontés les acteurs et de préciser les recommandations du COEPIA en matière d'efficacité.



## Agenda

**06/09/2011** Mise à disposition et valorisation des données publiques >> présentation et échanges sur les aspects économiques de la mise à disposition et de la réutilisation, avec Arnaud BEAUFORT, directeur général adjoint de la Bibliothèque nationale de France, et Patrice PARISÉ, directeur général de l'Institut géographique national.

**13/09/2011** Qualité de l'information administrative des usagers >> présentation et échanges sur l'expérience des organismes sociaux en matière d'amélioration de la qualité de l'information administrative, avec Albert LAUTMAN, directeur national de l'action sociale de la CNAV, Christophe LAGERSIE et Sabrina HELAINE-PINSARD, du département Développement de la qualité de service de la CNAF ; examen de l'avant-projet de circulaire sur l'organisation et la coordination de l'information administrative.

**23/09/2011** Politiques de l'édition publique >> présentation de la stratégie de publication de la Direction de l'information légale et administrative, par Xavier PATIER, directeur ; présentation de la stratégie de publication du Service d'information du Gouvernement, par Bruno DENOYELLE, conseiller auprès de la directrice ; suites des deux réclamations adressées au COEPIA par le SNE.

**27/09/2011** Mise à disposition et valorisation des données publiques >> présentation et échanges sur les aspects économiques de la mise à disposition et de la réutilisation, avec des réutilisateurs de données économiques : Emmanuel TEXIER (Coface Services), Frédéric JULIEN (Infolégale), Arnaud DUFOURNET (Altares) et Damien BARTHELEMY (CreditSafe France).

...

Des intervenants entendus par le COEPIA depuis le mois de juin :

Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers »			
Albert	Lautman	Directeur national de l'action sociale	CNAV
Sabrina	Hélaine-Pinsard	Département Développement de la qualité de service	CNAF
Christophe	Lagerie	Département Développement de la qualité de service	CNAF
Florence	Durand-Tornare	Déléguée	Villes Internet
Formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques »			
Renaud	de Marolles	Sous-directeur des affaires juridiques	RMN-GP
Pierre	Vigneron	Adjoint au directeur de l'agence photo-graphique	RMN-GP
Nicolas	Polge	Rapporteur général adjoint	CADA
Anne	Josso	Secrétaire générale adjointe	CADA
Arnaud	Beaufort	Directeur des services et des réseaux, directeur général adjoint	BNF
Patrice	Parisé	Directeur général	IGN
Marc	Sandrin	Directeur commercial	IGN
Damien	Barthelemy	Directeur général	CreditSafe France
Arnaud	Dufournet	Responsable Marketing Data & Étude Marché	Altares
Frédéric	Julien	Administrateur	Infolégale
Emmanuel	Texier	Directeur chargé de missions auprès du directeur général	COFACE Services
Pierre	Audibert	Directeur de la diffusion et de l'action régionale	INSEE
Dominique	Allain	Chef de mission	INSEE
Thierry	Aouizerate	Adjoint au chef de département	INSEE
Didier	Oudenot	Président	CNGTC
Pascal	Daniel	Président d'infogreffe	CNGTC
Jean-Marc	Bahans	Membre du Conseil national	CNGTC
Philippe	Laval	Directeur général délégué	INPI
Fabrice	Claireau	Directeur des affaires juridiques et internationales	INPI
Xavier	Patier	Directeur	DILA
Didier	François	Directeur adjoint	DILA
Formation spécialisée « Politiques de l'édition publique »			
Stéphan	Clément	Adjoint à la secrétaire générale	Ministères des affaires sociales
Laurent	Setton	Délégué à l'information et à la communication	Ministères des affaires sociales
Bruno	Denoyelle	Conseiller auprès de la directrice	SIG
Xavier	Patier	Directeur	DILA
Vincent	Wackenheim	Chargé de mission	DILA

## TRAVAUX DU CONSEIL

# La FNPS apporte son expertise aux travaux du COEPIA

La Fédération nationale de la presse spécialisée (FNPS), organisation professionnelle de la presse, va participer aux travaux de la formation spécialisée « Politiques de l'édition publique » du COEPIA.

Elle regroupe plus de 600 entreprises, qui éditent près de 1 400 titres

diffusés à plus de 400 millions d'exemplaires.



Elles emploient quelque 16 000 salariés et leur activité représente un chiffre d'affaires de plus de deux milliards d'euros, soit plus de 20 % de

l'ensemble de la presse française.



## Agenda

**28/09/2011** Mise à disposition et valorisation des données publiques >> présentation et échanges sur les aspects économiques de la mise à disposition et de la réutilisation, avec des producteurs de données économiques : Didier OUDENOT (président du Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce), Philippe LAVAL (directeur général délégué de l'Institut national de la propriété industrielle), Pierre AUDIBERT (directeur de la diffusion de l'Institut national des statistiques et des études économiques), Xavier PATIER (directeur de l'information légale et administrative).

**04/10/2011** Politiques de l'édition publique >> lancement du groupe de travail consacré à Légifrance.

**05/10/2011** Mise à disposition et valorisation des données publiques >> synthèse sur les lignes directrices pour la fixation d'éventuelles redevances de réutilisation des informations publiques ; réflexion sur la problématique de la responsabilité dans le cas de réutilisations en cascade.

**18/10/2011** Qualité de l'information administrative des usagers >> travail sur les aspects locaux de l'amélioration de la qualité de l'information administrative ; examen de l'avant-projet de circulaire sur l'organisation et la coordination de l'information administrative.

**08/11/2011** Qualité de l'information administrative des usagers >> présentations et échanges avec des acteurs locaux sur l'amélioration de la qualité de l'information administrative.

**08/11/2011** Mise à disposition et valorisation des données publiques >> poursuite des travaux engagés le 05/10.

**09/11/2011** Politiques de l'édition publique >> présentation par la DGFiP du futur site Bulletin officiel des impôts.

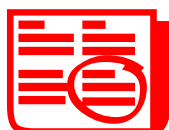
**17/11/2011** Réunion plénière du Conseil d'orientation



ACTUALITÉ

## Initiatives

Etalab (Premier ministre)	<a href="#">« Licence ouverte »</a>	18/10/2011	Données publiques
Franck Riester (groupe « Experts numériques », pour le ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État)	<a href="#">Rapport « Amélioration de la relation numérique à l'utilisateur »</a>	26/09/2011	Info. administrative
Graham Vickery (Information Economics, pour la Commission euro.)	<a href="#">Étude « Review of Recent Studies on PSI Re-use and Related Market Developments »</a>	23/09/2011	Données publiques
Ministre du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État	<a href="#">Communication en Conseil des ministres sur « L'amélioration de la qualité des services publics »</a>	07/09/2011	Info. administrative
Ministre du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État	<a href="#">Communication en Conseil des ministres sur « La mise à disposition des données publiques »</a>	31/08/2011	Données publiques
Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État	<a href="#">Troisième édition du baromètre de la qualité des services publics</a>	25/07/2011	Info. administrative
Romain Lacombe, Pierre-Henri Bertin, François Vauglin, Alice Vieillefosse (École des Ponts ParisTech, pour la Délégation aux usages de l'internet)	<a href="#">Rapport « Pour une politique ambitieuse des données publiques - Les données publiques au service de l'innovation et de la transparence »</a>	13/07/2011	Données publiques
Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)	<a href="#">Rapport d'activité 2010</a>	11/07/2011	Données publiques / Édition / Info. administrative
Premier ministre	<a href="#">Circulaire du 7 juillet 2011 relative à la qualité du droit</a>	08/07/2011	Édition / Info. administrative
Jean-Luc Warsmann (pour la Présidence de la République)	<a href="#">Rapport « La simplification du droit au service de la croissance et de l'emploi »</a>	06/07/2011	Édition / Info. administrative



ACTUALITÉ

## À lire...

Laurent Teresi	<a href="#">Droit de réutilisation et exploitation commerciale des données publiques</a>	<i>La Documentation française (CERIC)</i>	05/10/2011	Données publiques	Ouvrage issu d'une thèse de doctorat, consacré au régime juridique de la commercialisation des données publiques.
Derek Perrotte	<a href="#">« L'administration poursuit son essor sur Internet et vise les téléphones portables »</a>	<i>Les Échos</i>	27/09/2011	Information administrative	Article reprenant l'annonce par le Gouvernement de mesures de simplification des démarches administratives pour 2012.
Jean Sarzana, Alain Pierrot	<a href="#">Impressions numériques. Quels futurs pour le livre ?</a>	<i>Cerf</i>	25/09/2011	Édition	Essai de Jean Sarzana et Alain Pierrot sur l'impact du numérique pour le livre en tant qu'objet et discours.
Christian Robin	<a href="#">Les livres dans l'univers numérique</a>	<i>Les Études de la Documentation française</i>	19/09/2011	Édition	Ouvrage de Christian Robin, spécialiste de l'économie de l'édition, sur les mutations numériques de la filière du livre.
Pierre Bauby	<a href="#">Service public, services publics</a>	<i>Les Études de la Documentation française</i>	12/09/2011	Édition / Info. administrative	Ouvrage de synthèse s'attachant à faire comprendre les mutations des services publics et leurs perspectives d'évolution.
Jean-Marc Joannès	<a href="#">« Archives publiques : premier round contentieux »</a>	<i>La Gazette des communes</i> N°33/2091	05/09/2011	Données publiques	Article sur la multiplication des contentieux concernant la réutilisation des données détenues par les services d'archives.
Antoine Laurent	<a href="#">« Collectivités : trois conseils pour faire face à l'avalanche numérique »</a>	<i>Acteurs publics</i> N°76	01/09/2011	Information administrative	Article sur le défi que les technologies de l'information imposent aux collectivités territoriales : formation, organisation, appropriation au sommet.
Hervé Hugueny	<a href="#">« Numérique : la révolution ne date pas d'hier »</a>	<i>Livres Hebdo</i> N°873	19/08/2011	Édition	Présentation de l'analyse de Christian Robin, dans un ouvrage à paraître sur <i>Les livres dans l'univers numérique</i> (La Documentation française).
Olivia Siegl	<a href="#">« Services publics : les Français plus sévères que leurs voisins »</a>	<i>Les Échos</i>	06/07/2011	Information administrative	Analyse d'un sondage sur l'opinion des citoyens de cinq États européens sur leurs services publics.
Brigitte Menguy, Jean-Marc Joannès	<a href="#">« Jacky Richard : "Plus elle est tardive, plus la consultation est formelle" »</a>	<i>La Gazette des communes</i> N°27/2085	04/07/2011	Édition / Données publiques / Info. administrative	Interview de Jacky Richard, rapporteur général de la section du rapport et des études du Conseil d'État, sur les propositions du dernier rapport annuel.



Premier ministre

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