

## La *Lettre* du COEPIA

### Sommaire

Mieux informer les usagers par téléphone

Améliorer la qualité de l'information administrative :  
Nicolas Conso explique le guide proposé par le COEPIA

Travaux du Conseil d'orientation

Circulaire du 29/03/2012 : pour une meilleure efficacité des activités de  
publication de l'État ■ Point d'étape : réunion plénière du 28/06/2012  
■ Agenda des travaux

Actualité

Initiatives ■ À lire

### INFORMATION ADMINISTRATIVE

## Mieux informer les usagers par téléphone

Le renseignement par téléphone fait l'objet d'une réflexion approfondie dans le cadre des travaux du COEPIA : performance des centres d'appel, mutualisation, numéros d'appel des administrations

**A**morcés au printemps, les travaux du Conseil d'orientation en matière de renseignement administratif par téléphone se sont structurés autour de trois axes prioritaires, motivés par le souci de la qualité du service apporté à l'utilisateur et par la recherche d'efficacité pour l'action de l'administration :

- améliorer la performance des centres d'appels (baromètres, démarches d'amélioration, etc.) ;
- renforcer la mutualisation (bases, appels, infrastructures) ;

- améliorer la lisibilité des numéros téléphoniques des administrations.

Un premier examen du « paysage » du renseignement administratif en France et une étude du dispositif mis en œuvre par la Direction de l'information légale et administrative (DILA) pour le 3939 « Allo service public » ont nourri cette étape introductive.

À la rentrée, cette réflexion associera les principaux acteurs du renseignement administratif par téléphone afin de dégager une analyse et des solutions partagées. ■

### Éditorial



Olivier CAZENAVE  
Vice-président du Conseil d'orientation

*Informer les usagers : une mission essentielle de chaque administration ou organisme de service public.*

*Deux idées me paraissent se dégager de notre réflexion pour en améliorer la qualité et l'efficacité.*

*Mieux organiser la production de l'information administrative se révèle aujourd'hui indispensable, tant pour offrir aux usagers des contenus de qualité que pour rationaliser l'action des administrations. Il s'agit par exemple de structurer les processus de validation et de mise à jour des informations, ou encore de développer la coproduction des contenus entre administrations.*

*Poursuivre les efforts d'organisation de la diffusion de l'information administrative apparaît tout aussi nécessaire. Les différents canaux de contact (téléphone, internet, courrier, guichet, etc.) peuvent être mieux articulés pour répondre plus efficacement aux besoins des usagers. L'audience des informations administratives peut être démultipliée par la réexploitation entre administrations et par la réutilisation par des entreprises ou des associations.*

*Dans cette perspective, le guide proposé par le COEPIA, que Nicolas Conso présente dans les pages qui suivent, constitue à mes yeux un outil précieux. Les améliorations et compléments que vous voudrez bien nous proposer permettront de le rendre plus utile encore.*



## Améliorer la qualité de l'information administrative : Nicolas Conso explique le guide proposé par le COEPIA

Donner aux services publics des pistes concrètes d'amélioration de la qualité de l'information administrative destinée aux usagers : telle est l'ambition du guide que propose aujourd'hui le COEPIA. Bâti à partir de bonnes pratiques observées, il s'inscrit dans le prolongement des initiatives déjà entreprises et permet de s'adapter aux réalités de chaque administration.

### Pourquoi avez-vous souhaité élaborer un guide sur l'amélioration de la qualité de l'information administrative ?

N.C. : Je voudrais tout d'abord rappeler que l'information administrative est un élément clé de la satisfaction des usagers, comme le montrent les études de satisfaction menées par la Direction générale de la modernisation de l'État (DGME). Pourtant, près d'un Français sur trois est insatisfait du manque de concordance des différentes sources administratives et un Français sur quatre souhaiterait être davantage aiguillé vers le bon interlocuteur lorsqu'il cherche une information.

Améliorer la production et la délivrance de l'information administrative requiert une attention particulière pour les administrations, car cette information doit être fiable, mise à jour, accessible et cohérente entre les différents canaux de contact et entre les administrations. Elle doit également être compréhensible pour tous et organisée, autant que possible, selon les besoins des usagers et leurs situations de vie.

Afin d'aider les administrations à répondre à ces enjeux, la formation

spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » du COEPIA a choisi d'élaborer un guide pratique. Ce guide est destiné à donner des pistes concrètes d'amélioration de la qualité de l'information administrative aux responsables des services en contact avec le public et aux responsables de la production d'information administrative. Il

*« Nous comptons sur l'ensemble des administrations pour enrichir cet outil en nous communiquant toutes les idées, suggestions et bonnes pratiques pertinentes »*

porte sur l'ensemble des canaux de contact (web, téléphone, courrier, accueil physique) et permet à chacun de réaliser un autodiagnostic pour évaluer sa pratique et identifier les plans d'actions opérationnels.

En résumé, ce guide se veut être un outil opérationnel, pratique et utile pour la gestion au quotidien de l'information administrative.

### Comment ce guide a-t-il été conçu ? Et comment est-il structuré ?

N.C. : Le guide a été réalisé dans le cadre des travaux du COEPIA, par les principaux acteurs publics de l'information administrative : les

ministères (Intérieur, Culture, Affaires sociales...), la Direction de l'information légale et administrative (DILA), la DGME, les organismes sociaux, des collectivités, et le Défenseur des droits.

Trois axes opérationnels ont été dégagés pour améliorer la qualité de l'information administrative des usagers et douze actions ont été identifiées.

Le premier axe, intitulé « Faire de l'écoute usager le moteur de l'amélioration de l'information administrative », part du

constat que l'information administrative sert avant tout à l'utilisateur, et que ce dernier doit être au cœur de la conception et de la diffusion de l'information administrative. Il convient donc de s'appuyer sur sa « voix » pour créer de nouveaux services ou adapter au mieux les canaux de contact. De plus, afin de garantir la qualité de l'information délivrée, des mécanismes d'évaluation continue par les usagers donnent l'assurance de la bonne adaptation de l'offre.

### Nicolas Conso

Nicolas Conso, ingénieur en chef des mines, est depuis juillet 2008 chef du Service « Innovation – stratégie de services aux usagers – au sein de la Direction générale de la modernisation de l'État (DGME, ministère de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique). Il était auparavant chef du

service « développement des services numériques » à la Caisse des dépôts.

Nicolas Conso a débuté sa carrière au ministère de la défense où il s'est notamment occupé des relations européennes et internationales dans le domaine de la sécurité des systèmes d'information.

Le deuxième axe « *Améliorer l'accès des usagers à l'information et aux renseignements administratifs* » propose six actions qui visent à optimiser les modes d'accès aux informations et à éviter la répétition inutile des contacts. Il s'agit ainsi d'organiser, de manière à être simple et efficace, l'accès pour tous les usagers à l'information administrative sur tous les canaux.

Le dernier axe, « *Améliorer le contenu de l'information délivrée aux usagers par une action continue* », présente quatre actions qui permettent la mise en place d'un processus structuré et collaboratif de production, de validation et d'actualisation des informations administratives.

Ce travail a ensuite été enrichi en recensant plus de 50 pratiques de qualité en matière de gestion de l'information administrative. Je voudrais remercier les villes de Lyon et de Nantes, la DILA, la CNAF et la CNAV qui ont apporté leur expertise et partagé leurs pratiques dans cette première phase des travaux.

### Comme va être testé ce nouvel outil et quels sont les prochains travaux du COEPIA sur l'information administrative ?

N.C. : Dès maintenant, le guide est publié et accessible en ligne ([www.gouvernement.fr/premier-ministre/coepia](http://www.gouvernement.fr/premier-ministre/coepia)), pour être enrichi et utilisé par les responsables administratifs.

Au second semestre, une phase d'autodiagnostic et d'élaboration des plans d'action sera réalisée avec un premier groupe de ministères et de services volontaires (Intérieur, DILA...).

À l'issue de cette phase, nous envisagerons, avec chaque acteur, les modalités les plus pertinentes d'application de ce guide et nous étudierons les conditions de mise en place d'une communauté de praticiens de l'information administrative.

Parallèlement, les travaux de la formation spécialisée vont également porter sur l'amélioration de l'accueil téléphonique des adminis-

trations. Trois priorités sont identifiées : améliorer la performance des centres d'appels, renforcer les mutualisations et améliorer la lisibilité des numéros téléphoniques des administrations.

Nous réfléchissons aussi à l'optimisation de l'information administrative au niveau territorial, notamment par une meilleure coopération entre les collectivités territoriales et les services de l'État.

Pour conclure, j'encourage tous les acteurs publics de l'information administrative à utiliser et faire connaître ce guide. Nous comptons sur l'ensemble des administrations pour enrichir cet outil en nous communiquant toutes les idées, suggestions et bonnes pratiques pertinentes. Ce travail collectif rendra chacun de nous mieux armé pour répondre aux attentes fortes de nos concitoyens sur la qualité de l'information administrative. ■

### Le guide en un coup d'œil : 3 axes et 12 actions

AXE 1 : « <i>Faire de l'écoute usager le moteur de l'amélioration de l'information administrative</i> »	AXE 2 : « <i>Améliorer l'accès des usagers à l'information et aux renseignements administratifs</i> »	AXE 3 : « <i>Améliorer le contenu de l'information délivrée aux usagers par une action continue</i> »
<b>Action 1</b> : s'appuyer sur l'écoute usager en cas d'évolution ou de refonte d'un service d'information	<b>Action 3</b> : assurer un référencement des informations administratives dans les moteurs de recherche et les supports des partenaires	<b>Action 9</b> : mettre en place un processus structuré et collaboratif de production des contenus d'information administrative, entre les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les organismes sociaux
<b>Action 2</b> : mettre en place un mécanisme d'évaluation continue de la qualité de l'information administrative délivrée	<b>Action 4</b> : systématiser l'analyse des contenus existants des autres administrations pouvant être réutilisés	<b>Action 10</b> : structurer la validation des contenus
	<b>Action 5</b> : prévoir des liens internet et transferts téléphoniques systématiques	<b>Action 11</b> : veiller à l'actualisation des contenus
	<b>Action 6</b> : améliorer l'information administrative des usagers lors des réformes en organisant une « chaîne de l'information » aux différentes étapes	<b>Action 12</b> : prendre systématiquement en compte les spécificités locales résultant du développement d'organisations administratives et de droits locaux spécifiques
	<b>Action 7</b> : organiser la délivrance de l'information administrative pour qu'elle aille au-devant des besoins des usagers	
	<b>Action 8</b> : favoriser la réutilisation des contenus par d'autres administrations et par des acteurs tiers, notamment en open data	

## TRAVAUX DU CONSEIL

## Circulaire du 29/03/2012 : pour une meilleure efficacité des activités de publication de l'État

Dans le prolongement des travaux du COEPIA, la circulaire du Premier ministre du 29/03/2012 demande « d'accroître fortement l'efficacité des activités de publication des administrations »

La [circulaire du Premier ministre relative à l'efficacité de l'État dans ses activités de publication](#) du 29 mars 2012 marque à la fois le terme d'une première phase exploratoire des travaux du COEPIA en la matière et le lancement du chantier d'évaluation dont elle lui donne les outils.

### La préparation de la circulaire

Dès décembre 2010, le COEPIA avait approuvé un rapport présentant les bonnes pratiques en matière de publication des ministères et proposé des lignes de progrès. En 2011, il a affiné son analyse au travers de l'audit de plusieurs ministères et éditeurs publics, démarche permettant d'accompagner la préparation du projet de circulaire.

Le COEPIA a entendu exposer leurs activités de publication, l'organisation de cette fonction et leur stratégie, par les ministères des Affaires sociales, de l'Intérieur, de l'Économie et des Finances, de l'Écologie, des Affaires étrangères, le SIG, ainsi que les éditeurs publics INSEE et DILA-Documentation française.

### La généralisation des bonnes pratiques et l'organisation des travaux des ministères afin qu'ils donnent au COEPIA les moyens de leur évaluation

La circulaire prescrit ainsi au COEPIA de constituer un tableau de la publication publique, à partir des rapports annuels que les administrations lui adressent et qui comportent « une cartographie de l'ensemble des publications pro-

duites par votre ministère et les opérateurs de l'État placés sous votre tutelle dans l'année sous revue et de celles projetées pour l'année suivante ».

Le COEPIA a ainsi mis à leur disposition un premier projet de grille de présentation qui fait l'objet d'échanges au sein de la formation spécialisée dédiée aux politiques de publication des administrations. Il ne s'agit pas de constituer un répertoire mais un dispositif permettant la comparaison et la diffusion des bonnes pratiques. Un exercice de validation est demandé aux ministères pour octobre 2012 avant la première livraison du tableau raisonné de leur publication prescrit par la circulaire pour février 2013.

Car la circulaire les invite à transmettre en février de chaque année au COEPIA, « un rapport retraçant la stratégie de publication de votre département ministériel et, s'il y a lieu, celle des opérateurs de l'État placés sous votre tutelle. » Ce rapport couvre tout le champ de la publication de l'État, qu'il s'agisse de « publications imprimées ou numériques (notices, dépliants, lettres d'informations, brochures, ouvrages, revues, sites internet, etc.) destinées à un public externe ou interne, diffusées à titre payant ou gratuit ». Il doit décrire « les objectifs poursuivis, la démarche retenue et les moyens mis en œuvre ainsi que les difficultés éventuellement rencontrées pour l'année passée ». Il doit aussi faire « apparaître les dépenses réalisées ou estimées » par nature de publications.



## Agenda

**09/05/2012** [Politiques de l'édition publique](#) >> présentation de la stratégie de publication de l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE), par Pierre AUDIBERT, directeur de la diffusion et l'action régionale ; travaux sur la mise en œuvre de la circulaire du 29/03/2012.

**10/05/2012** [Mise à disposition et valorisation des données publiques](#) >> travaux relatifs à la réutilisation des informations publiques comportant des données personnelles et à l'anonymisation ; lancement de la réflexion sur les données à fort potentiel.

**15/05/2012** [Qualité de l'information administrative des usagers](#) >> examen du projet de guide d'amélioration de la qualité de l'information administrative ; travaux sur le renseignement administratif par téléphone.

**12/06/2012** [Qualité de l'information administrative des usagers](#) >> finalisation du projet de guide d'amélioration de la qualité de l'information administrative ; préparation de la réunion plénière du 28/06.

**28/06/2012** [Réunion plénière du Conseil d'orientation](#) (voir p. 5).

**10/07/2012** [Qualité de l'information administrative des usagers](#) >> point sur les orientations données par la réunion plénière du 28/06/2012 ; organisation de l'expérimentation du guide d'amélioration de la qualité de l'information administrative ; organisation des prochaines étapes des travaux sur le renseignement administratif par téléphone.



Il s'agit d'inciter les ministères et leurs opérateurs à mettre en œuvre les principaux axes retenus pour « accroître fortement l'efficacité des activités de publication des administrations » :

- appuyer les décisions de publication sur la définition d'une stratégie ministérielle et sur les coûts complets ;
- recourir aux moyens des acteurs publics ou privés capables d'agir avec le plus d'efficacité.

Aucune publication, quelle que soit sa forme – site, fichier, brochure, publipostage, périodique, livre –, gratuite ou non, dans le cadre

d'une campagne de communication ou non, répétitive ou non, ne devrait être engagée hors du programme de publication défini dans la stratégie ministérielle de publication, sauf à y déroger pour un motif d'urgence ou de manière argumentée.

La décision de publier doit être prise au vu d'une fiche d'aide à la décision, dont un modèle sera élaboré par le COEPIA et mis à disposition des ministères au plus tard avant la fin de l'année 2012. Son adaptation à la publication sur internet interviendra ensuite.

Enfin, la connaissance des coûts complets est indispensable pour

fonder le choix entre la publication et une autre forme d'action de l'État, comparer les vecteurs de publication, décider de recourir à des services internes ou à des prestations extérieures, assurer la transparence concurrentielle et permettre la valorisation de la propriété intellectuelle. La DILA est chargée d'établir et animer une base de coûts standards avec l'appui du Service des achats de l'État (SAE) et des opérateurs dotés d'une comptabilité analytique ; cette base des coûts standards sera mise à la disposition des ordonnateurs avant la fin de l'année 2012. ■

## TRAVAUX DU CONSEIL

### Point d'étape : la réunion plénière du 28 juin 2012

L'élaboration d'un guide pour l'amélioration de la qualité de l'information administrative a notamment animé les travaux menés au premier semestre, ainsi que la mise en œuvre de la circulaire du 29/03/2012 sur l'efficacité des activités de publication des administrations de l'État.

La réunion plénière du Conseil d'orientation, qui s'est tenue le 28/06/2012 sous la présidence de Michel Pinault et avec la participation du secrétaire général du Gouvernement Serge Lasvignes, a fait le point sur les travaux en cours dans les formations spécialisées.

Un guide méthodologique pour

l'amélioration de la qualité de l'information administrative sera expérimenté dans les mois qui viennent. Destiné aux acteurs de l'information administrative, il doit leur permettre de faire un auto-diagnostic, avant d'envisager un plan d'action (voir pp. 2-3).

Pour accompagner la mise en œuvre de la circulaire du 29/03/2012

(voir pp. 4-5), des outils vont être proposés aux ministères afin de faciliter l'analyse de leurs activités de publication.

En matière de données publiques, une réflexion est engagée pour favoriser la réutilisation des données à fort potentiel économique ou social. ■

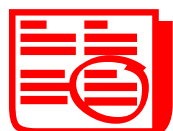




ACTUALITÉ

## Initiatives

Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)	<a href="#">Rapport d'activité 2011</a>	02/07/2012	Données publiques / Édition / Info. administrative
Premier ministre	<a href="#">Liste des redevances de réutilisation d'informations publiques établies avant le 1<sup>er</sup> juillet 2011</a>	29/06/2012	Données publiques
Défenseur des droits	<a href="#">Rapport annuel 2011</a>	25/06/2012	Info. administrative
Agence du patrimoine immatériel de l'État (ministère de l'Économie et des Finances)	<a href="#">Rapport d'activité 2011</a>	22/05/2012	Données publiques
Laure de La Raudière (ministère de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie numérique)	<a href="#">La neutralité d'Internet dans les différents pays européens : état des débats et enseignements à en tirer</a>	02/05/2012	Données publiques / Édition / Info. administrative
Commission nationale de l'informatique et des libertés	<a href="#">Délibération n° 2012-113 du 12/04/2012 portant autorisation unique de traitements de données à caractère personnel contenues dans des informations publiques aux fins de communication et de publication par les services d'archives publiques</a>	27/04/2012	Données publiques
Bruno Parent et <i>alli</i> (ministère de la Culture et de la Communication)	<a href="#">Soutenir la librairie pour consolider l'ensemble de la chaîne du livre : une exigence et une responsabilité partagées</a>	19/03/2012	Édition
Pierre-François Racine (ministère du Budget ; ministère de la Culture et de la Communication)	<a href="#">Relèvement du taux réduit de TVA dans le secteur du livre : mesures d'accompagnement</a>	08/03/2012	Édition



ACTUALITÉ

## À lire...

Étienne Lefebvre	« Rebond de la satisfaction des Français pour leurs services publics »	<i>Les Échos</i>	25/06/2012	Données publiques	Article présentant les résultats d'un sondage BVA sur l'image des services publics en Europe.
Fabrice Piault	« Le classement mondial des éditeurs 2012 »	<i>Livres Hebdo</i> N°915	22/06/2012	Édition	Dossier présentant le 6 <sup>e</sup> classement de l'édition mondiale réalisé par <i>Livres Hebdo</i> .
Hervé Hugué	« Numérisation : un accord de raison avec Google »	<i>Livres Hebdo</i> N°914	15/06/2012	Édition	Article sur l'accord auquel sont parvenus les éditeurs et auteurs français avec Google sur la numérisation des indisponibles.
Olivier Razemon	« Opération "Open Data" à la SNCF »	<i>Le Monde</i>	13/06/2012	Données publiques	Article présentant la mise à disposition et la réutilisation des données de la SNCF Transilien.
J. Dupont-Calbo C. Pétillon	« La révolution de l'"open innovation" »	<i>Le Monde</i>	13/06/2012	Données publiques	Dossier expliquant les stratégies d'innovation ouverte et collaborative qui se développent dans les entreprises.
Anne Feitz	« Numérisation des livres épuisés : paix des braves entre Google et les éditeurs »	<i>Les Échos</i>	12/06/2012	Édition	Article annonçant l'accord auquel sont parvenus le Syndicat national de l'édition et Google sur la numérisation des livres épuisés.
Emmanuel Guimard	« "Open data" : les collectivités sont en quête d'un modèle économique »	<i>Les Échos</i>	01/06/2012	Données publiques	Analyse sur la recherche d'un modèle économique autour de la réutilisation des données publiques locales.
Nicolas Colin, Henri Verdier	<i>L'Âge de la multitude – Entreprendre et gouverner après la révolution numérique</i>	<i>Les Échos</i>	16/05/2012	Données publiques / Édition / Info. administrative	Ouvrage de Nicolas Colin et Henri Verdier sur la prise de pouvoir de la « multitude » dans la société numérique et les défis que cela représente pour les organisations.
Sophie Maréchal	« Open data : la transparence démocratique demeure virtuelle »	<i>La Gazette des communes</i> N°20/2126	14/05/2012	Données publiques	Article sur les limites actuelles de l'ouverture des données des collectivités territoriales en matière de transparence.
Anne Feitz	« Les Américains lisent de plus en plus leurs journaux sur écran »	<i>Les Échos</i>	05/05/2012	Édition	Analyse des résultats d'une étude montrant qu'aux États-Unis que la hausse des éditions numériques payantes compense la baisse des ventes des éditions imprimées.
Xavier Ternisien	« La diffusion web du <i>New York Times</i> dépasse le papier »	<i>Le Monde</i>	05/05/2012	Édition	Article sur la stratégie du <i>New York Times</i> comportant une offre sur internet alliant consultation gratuite et payante.
Solveig Godeluck	« Tim Berners-Lee : "Il ne faut pas laisser la peur bouleverser l'internet" »	<i>Les Échos</i>	23/04/2012	Données publiques / Édition / Info. administrative	Interview de Tim Berners-Lee, fondateur du web et président du W3C, notamment sur la protection des données personnelles, le « web sémantique », l'open data, etc.
Nathaniel Herzberg	« OPA à succès de Google sur les musées en ligne »	<i>Le Monde</i>	15/04/2012	Données publiques / Édition	Article sur le lancement de la nouvelle version de « Google Museum », avec 32 000 œuvres issues de 151 institutions.



Premier ministre

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