



PREMIER MINISTRE

La *Lettre* du COEPIA

Sommaire

L'activité des administrations en matière d'information publique

Mieux informer, publier et mettre à disposition des usagers : le rapport 2011-2012 du COEPIA

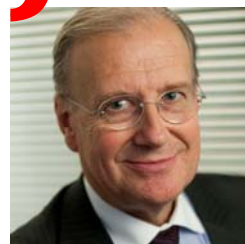
Travaux du Conseil d'orientation

Mise en œuvre de la circulaire du 29/03/2012 : la grille d'analyse des activités de publication de l'État ■ Renseignement téléphonique : le COEPIA écoute les acteurs ■ Agenda des travaux

Actualité

Lancement du *BOFIP-Impôts* ■ Mouvements au sein du COEPIA ■ Initiatives ■ À lire

Éditorial



Michel PINAULT
Président du Conseil d'orientation

La circulaire du Premier ministre relative à l'efficacité de l'État dans ses activités de publication du 29 mars 2012 énonce les conditions d'une démarche d'efficacité renforcée et propose plusieurs outils.

Elle demande ainsi aux ministères d'établir une stratégie sur laquelle appuyer leurs décisions de publication. Ils doivent l'élaborer et rendre compte de sa mise en œuvre au COEPIA dans un rapport annuel.

Dans la perspective de cet exercice devant déboucher sur la remise des premiers rapports en février 2013, le COEPIA travaille à sa préparation avec les secrétaires généraux des ministères.

Premier outil d'application de la circulaire, prévu à son annexe I, une grille d'analyse des activités de publication a été élaborée par le COEPIA (voir p. 4).

Destinée à guider les ministères pour établir leur rapport annuel, cette grille recense les questions que peuvent se poser les ministères et leurs opérateurs pour mieux connaître la fonction de publication, la piloter et l'évaluer.

La première version de ce document est appelée à évoluer en fonction de l'analyse des stratégies qui seront présentées à partir de 2013 et des observations que cet exercice appellera de la part des secrétaires généraux des ministères.

RAPPORT DU COEPIA AU PREMIER MINISTRE

L'activité des administrations en matière d'information publique

Information administrative, données publiques, publication administrative : un premier panorama est brossé par le rapport 2011-2012 du COEPIA

Le Président du COEPIA, Michel Pinault, a remis le 22 novembre 2012 à Serge Lasvignes, Secrétaire général du Gouvernement, le rapport 2011-2012 du Conseil, diffusé uniquement en format numérique ([télécharger le rapport](#)).

Ce rapport constitue un premier examen du « paysage » de l'information publique en France, à travers l'information et le renseignement administratifs, la mise à disposition des données publi-

ques et les politiques de publication administrative.

Une place importante est faite à la présentation des principaux acteurs et processus à l'œuvre dans ces secteurs, au moyen de schémas.

Les documents marquants issus des travaux du COEPIA en 2012 sont en outre reproduits dans le rapport. Un suivi des recommandations adoptées par le COEPIA complète l'ensemble. ■

Mieux informer, publier et mettre à disposition des usagers : le rapport 2011-2012 du COEPIA

« Qualité et efficacité, deux leviers pour mieux informer, publier et mettre à disposition des usagers » : le Président du COEPIA décrit les travaux du Conseil d'orientation et revient sur les principales recommandations

Le rapport du COEPIA est assez original, comparé aux rapports d'activité classiques : pourquoi ?

M.P. : Je serais tenté de dire d'abord que le COEPIA est un organe assez atypique à certains égards pour que son rapport le soit aussi ! Sa composition associe à la fois des membres représentant les administrations et d'autres issus du secteur privé, et les acteurs concernés sont largement associés à la réflexion au-delà de nos membres. Le rôle confié au COEPIA ne consiste pas à prendre des décisions mais bien à proposer au Premier ministre des recommandations.

Enfin, son champ de compétence lui-même embrasse les différents volets de l'information publique : l'information et les renseignements administratifs délivrés aux usagers, la mise à disposition et la réutilisation des données publiques, et les publications administratives sous toutes leurs formes.

S'agissant du rapport lui-même, le décret du 11 janvier 2010 instituant le COEPIA précise qu'« il remet chaque année au Premier ministre un rapport sur l'activité des administrations de l'État en ces matières ». C'est donc à cette tâche que nous nous sommes employés cette année, dans le prolongement logique de notre activité d'évaluation, d'expertise et de conseil.

Si l'on parle relativement peu de nous-mêmes, nous consacrons en revanche notre énergie à analyser l'évolution des secteurs de l'information administrative, des données publiques et de la publication administrative, et à expliquer nos recommandations. Ce qui appelle aussi un effort de pédagogie particulier, dans un domaine varié, parfois segmenté et peu balisé au sein même des administrations.

« Chaque administration a la responsabilité d'informer les usagers dans son domaine de compétence »

On a justement l'impression d'un foisonnement d'initiatives et d'acteurs dans ces domaines : qu'en est-il ?

M.P. : Les évolutions sont très rapides dans le domaine de l'information publique, sous la poussée des innovations technologiques. Pour les administrations comme pour les entreprises, c'est un défi permanent, et pour le COEPIA c'est un champ d'observation en constant renouvellement. Les enjeux des travaux internationaux de standardisation autour du web des données, sur lesquels nous avons récemment attiré l'attention du Gouvernement, en sont un exemple.

Au-delà des évolutions technologiques, les acteurs peuvent être différents au sein des administrations dans les domaines de l'information administrative, des données publiques et des publications : services de renseignement, de communication, d'informatique, d'édition... Ce sont rarement les mêmes qui assurent les diverses missions que ces secteurs recouvrent, d'autant qu'un certain degré de professionnalisme est souvent requis pour agir efficacement comme pour publier par exemple.

J'ajoute qu'en matière d'information des usagers sur leurs droits, démarches et formalités, le

COEPIA considère que chaque administration a la responsabilité d'informer les usagers dans son domaine de compétence.

Il n'en demeure pas moins que les frontières entre les administrations sont poreuses pour les usagers en matière d'information : État, collectivités territoriales, organismes de protection sociale... Cela renforce la nécessité pour ces services publics de se coordonner et travailler ensemble pour rendre plus efficacement un service de meilleure qualité. C'est le sens des travaux que conduira le COEPIA en 2013 sur l'information administrative au niveau local.

...

Pourquoi avoir fait de la qualité et de l'efficacité les deux axes du rapport 2011-2012 du COEPIA ?

M.P. : Au cours des travaux menés par le COEPIA ces derniers mois, la qualité et l'efficacité sont apparues comme deux leviers transversaux pour mieux informer, publier et mettre à disposition des usagers.

L'enjeu de l'information publique est important, pour les citoyens comme les entreprises. En France, l'administration tient un rôle incontournable, voire prépondérant dans certains secteurs de la vie sociale. Cela induit une certaine exigence. S'agissant des citoyens, l'intérêt que le Défenseur des droits porte à nos travaux me semble en témoigner. Et la contribution à ce rapport de la Vice-présidente de la Commission européenne en charge de la stratégie numérique montre l'importance de ce secteur dans l'activité économique en Europe.

Mieux renseigner les usagers sur leurs droits et démarches, mieux publier les informations que l'on veut faire connaître à tel ou tel segment de la population, mieux mettre à disposition des données pour leur réutilisation par des entreprises ou des développeurs : il s'agit autant de rendre un meilleur service à l'utilisateur ou au réutilisateur des informations publiques, que d'accomplir plus efficacement une part des missions des services publics.

En ce qui concerne la mise en œuvre des recommandations émises par le COEPIA, quels sont vos motifs de satisfaction ou de regret ?

M.P. : La concrétisation la plus visible d'une de nos recommandations ces derniers mois a été la circulaire du Premier ministre du 29 mars 2012 relative à l'efficacité

des activités de publication de l'État. Je me réjouis que le Gouvernement ait repris nos propositions en ce domaine : un « cercle vertueux » s'enclenche, appuyé sur des bonnes pratiques constatées dans les ministères comme chez les éditeurs, qui va notamment donner lieu à l'exercice de synthèse prévu pour février de chaque année devant le COEPIA.



Un autre grand motif de satisfaction, même s'il ne s'agit pas d'une recommandation *stricto sensu*, a été la mise au point fin 2011 des « lignes directrices relatives à l'instauration de redevances de réutilisation des informations publiques dans des circonstances particulières » : ce document, fruit consensuel d'un important travail d'analyse des acteurs concernés des secteurs public et privé, constitue aujourd'hui un repère pour guider les administrations dans l'ouverture de leurs données publiques.

Je veux aussi saluer la mise en œuvre des recommandations du COEPIA pour la relance des tra-

ductions du droit français sur *Légi-france* : les travaux du SGG et de la DILA se sont matérialisés par l'ouverture au printemps 2012 de la nouvelle rubrique « Traductions » sur le portail. C'est là un outil très utile pour le rayonnement du droit français.

Pour dresser un bilan plus général, je crois qu'en moins de trois ans le COEPIA est devenu un acteur

écouté et utile en matière d'information publique. Il nous faut à la fois suivre de près l'évolution du terrain et tenir compte des actions déjà entreprises par les administrations. Nous sommes dans un domaine qui est au cœur des préoccupations gouvernementales, comme le montrent les décisions prises lors du Comité interministériel de modernisation de l'action publique de décembre 2012.

Dans son champ de compétence, évaluer le contact des administrations avec les citoyens est une mission centrale du COEPIA.

Quels sont vos principaux objectifs de travail en 2013 ?

M.P. : Nous avons un ambitieux programme de travail pour 2013, dont je veux citer les trois volets principaux : le premier vise à tirer profit des nouveaux usages numériques pour les publications administratives ; un deuxième volet est destiné à renforcer la qualité et l'efficacité de l'information administrative délivrée aux usagers à l'échelon local ; un troisième chantier permettra de poursuivre la réflexion pour favoriser l'ouverture et la réutilisation des données publiques présentant un fort potentiel de développement économique et social, par exemple dans les domaines des adresses, des transports, de la santé. ■

TRAVAUX DU CONSEIL

Grille d'analyse des activités de publication de l'État

Outil d'application prévu par la circulaire du 29/03/2012, une grille d'analyse a été établie avec les ministères

La [circulaire du Premier ministre du 29 mars 2012 relative à l'efficience des activités de publication de l'État](#) prescrit aux ministres de transmettre au COEPIA un rapport annuel sur leur stratégie de publication, les moyens mis en œuvre et les résultats obtenus. Ce rapport comprend une cartographie de la publication des ministères et de leurs opérateurs.

Pour faciliter cet exercice, la circulaire précise qu'« une grille type de description des activités de publication élaborée par le COEPIA est mise à disposition des ministères pour effectuer ce recensement périodique ».

Tel est l'objet de ce document, joint en annexe de cette *Lettre*, qui a été élaboré par la formation spécialisée « Politiques de l'édition publique » du COEPIA, après consultation des secrétaires généraux de l'ensemble des ministères.

Il s'agit d'une première version qui pourra être améliorée et complétée pour tenir compte de l'expérience après la remise des premiers rapports ministériels sur la stratégie de publication.

Cette grille d'analyse suggère les questions que les ministères et leurs opérateurs peuvent se poser pour connaître la fonction de publication, la piloter et l'évaluer. Ses rubriques constituent un guide pour établir le rapport et n'ont pas vocation à être intégralement renseignées dès la première année.

Présentée par chaque ministère pour ses services centraux, la grille peut être éclatée entre les opérateurs non publiant qui relèvent de son autorité et, directement ou par le ministère de rattachement, pour chaque opérateur publiant. Si le ministère connaît l'activité de publication de ses services déconcentrés, il peut la consolider avec celle de ses services centraux ou la consolider à part. ■

TRAVAUX DU CONSEIL

Renseignement téléphonique : le COEPIA écoute les acteurs

Pour la première fois, les principaux responsables des centres d'appels et chargés de la relation téléphonique des services publics ont été réunis, pour participer à la réflexion engagée par le COEPIA sur l'amélioration de la qualité de l'information des usagers par téléphone.

Au cours de trois séances de septembre à novembre, ils ont présenté leur démarche d'amélioration de la qualité et échangé autour des orientations proposées par le COEPIA : améliorer la performance des centres d'appels, renforcer les mutualisations, améliorer la lisibilité des

numéros des administrations, limiter le coût des appels pour les usagers.

Ont notamment participé à ces travaux les représentants de la Direction générale des finances publiques, des Allocations familiales, de l'Assurance vieillesse, de l'ACOSS, de Pôle Emploi, de la Direction générale de la concurrence et de la répression des fraudes, du ministère de l'Intérieur, de la Direction de l'information légale et administrative.

La prochaine *Lettre du COEPIA* présentera en détail les recommandations issues de ces travaux. ■



Agenda

24/09/2012 [Mise à disposition et valorisation des données publiques](#) >> travaux sur les données à caractère personnel et la réutilisation, avec la participation de Agnès BRELURUT (CNIL).

27/09/2012 [Qualité de l'information administrative des usagers](#) >> échanges avec les responsables de centres d'appels de projet téléphone sur l'amélioration du renseignement téléphonique des usagers : Pascal BENOLIEL de la Direction de la modernisation et de l'action territoriale au ministère de l'Intérieur, Edwige DELIENCOURT, responsable de projet téléphone à la CNAF, Hubert GIRARD, directeur d'Impôts service à la DGFiP, Thomas GOURICHON, pilote du réseau téléphonique à la CNAV, Brigitte MINETTE-TIBERGHEN, de la Mission Qualité & Réingénierie au secrétariat général des ministères économiques et financiers.

03/10/2012 [Politiques de l'édition publique](#) >> mise en œuvre de la circulaire du 29/03/12 relative à l'efficience des activités de publication des (examen du projet de grille d'analyse des activités de publication des ministères, réflexion sur le projet de fiche type d'aide à la décision de publier) ; lancement du nouveau groupe de travail sur « les nouveaux usages numériques et les modes de publication des administrations » ; reprise des travaux du groupe de travail sur Légifrance et la diffusion des normes sur l'internet par les services de l'État.

04/10/2012 [Qualité de l'information administrative des usagers](#) >> suite des échanges avec les responsables de centres d'appels de services publics sur l'amélioration du renseignement téléphonique des usagers : Reynald CHAPUIS, directeur multicanal à Pôle Emploi, Nelly TRAN VAN BAY, responsable du Centre national d'appel de la DGCCRF, Philippe COSNARD, sous-directeur des publics et des produits à la DILA, Catherine LE BARS, chef du bureau accueil des usagers au Service des retraites de l'État, Solange GESSAT de la DICOM du ministère de l'Intérieur, Bernard LEFEBVRE, d'Impôts Service à la DGFiP, Said OMEDDOUR, sous-directeur à l'ACOSS.

23/10/2012 [Qualité de l'information administrative des usagers](#) >> présentation des travaux d'amélioration de l'accueil téléphonique dans les préfectures (DGME/Intérieur) ; avant-projet de document d'orientation sur l'amélioration de la qualité du renseignement téléphonique.

ACTUALITÉ

Lancement du BOFIP-Impôts

Une base documentaire permettant aux usagers d'accéder sur internet à tous les commentaires administratifs des dispositions fiscales en vigueur : tel est l'objet du nouveau *Bulletin officiel des finances publiques-Impôts (BOFIP-Impôts)*, mis en ligne le 12 septembre 2012, à l'issue d'un chantier considérable.

C'est dans le prolongement du rapport Fouquet (2008) sur la sécurité juridique des relations entre l'administration fiscale et les contribuables, que la Direction générale des finances publiques (DGFIP) a lancé le projet « Pergam », visant à actualiser et moderniser la doctrine de base comme source première d'information fiscale consolidée des citoyens.

Issu de ce projet, le BOFIP-Impôts est une base unique, consolidée et versionnée, regroupant et donnant un accès gratuit à l'ensemble de la doctrine existante de

l'administration fiscale opposable en vertu des articles L.80 A et L.80 B du Livre des procédures fiscales.

La nouvelle base permet la consultation et la recherche des versions successives des documents. Le processus de production de la doctrine, mis en place par la DGFIP vise à la fois à renforcer la sécurité juridique et à raccourcir les délais de mise à jour.

La DGFIP avait présenté son projet devant le COEPIA en novembre 2011. Cette rencontre avait notamment été l'occasion d'insister sur

la prise en compte en amont des nécessités de la réutilisation des données publiques.

Si des difficultés en matière de mise à disposition rapide des données en vue de leur réutilisation persistent, la DGFIP poursuit ses efforts pour en améliorer le fonctionnement. ■



ACTUALITÉ

Mouvements au sein du COEPIA

Un nouveau membre a rejoint la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » du COEPIA à l'invitation du Président Michel Pinault : **le Défenseur des droits, représenté par Xavier Barat.**

Au sein de la formation spécialisée « Politiques de l'édition publique », **Alain-Roland Kirsch** a souhaité quitter ses fonctions de rapporteur général, après deux ans d'un travail fructueux sur l'efficacité de la publication administrative.

Enfin, sont devenus membres à qualité du Conseil : **Didier Lallement**, nouveau secrétaire général du ministère de l'Intérieur, **Phi-**

lippe Guibert, nouveau directeur du Service d'information du Gouvernement, **Denis Morin**, nouveau secrétaire général des ministères chargés des Affaires sociales, **Jean-François Collin**, nouveau secrétaire général du ministère de la Culture et de la Communication, **Danielle Bourlange**, nouvelle directrice générale de l'APIE, co-rapporteur général de la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques » du COEPIA, et **Vincent Mazauric**, nouveau secrétaire général du ministère de l'Égalité des territoires et du Logement et du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie. ■



Agenda

25/10/2012 Mise à disposition et valorisation des données publiques >> travaux sur les données publiques comportant des données à caractère personnel, avec audition de Bruno RASLE, délégué général de l'Association française des correspondants à la protection des données à caractère personnel (AFCDP) ; réflexion sur la création d'un groupe de travail sur le web sémantique.

09/11/2012 Politiques de l'édition publique >> nouveaux usages numériques et les modes de publication des administrations : présentation du livre blanc du GFI sur l'e-book par Catherine THOLON (GFI/Quae).

15/11/2012 Qualité de l'information administrative des usagers >> examen des pistes de recommandations sur l'amélioration du renseignement téléphonique des usagers avec les responsables de centres d'appels des services publics.

26/11/2012 Mise à disposition et valorisation des données publiques >> audition de Jean-Pierre LE GLÉAU, inspecteur général de l'INSEE, sur le secret statistique ; réflexion sur les données adresses ; cadrage des travaux sur les données de santé ; cadrage des travaux sur le web sémantique.

28/11/2012 Politiques de l'édition publique >> nouveaux usages numériques et les modes de publication des administrations : auditions et échanges sur les réseaux sociaux, avec auditions du ministère des Affaires étrangères, du ministère de la Défense, de la DILA, du Conseil constitutionnel, du CNRS, de l'INSEE, du ministère de l'Écologie ; examen d'un avant-projet de fiche type d'aide à la décision de publier ; organisation des travaux sur la diffusion du droit sur internet.

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



Premier ministre	Premier Comité interministériel pour la modernisation de l'action publique (CIMAP)	18/12/2012	Info. administrative
Premier ministre	Décret n° 2012-1198 du 30 octobre 2012 portant création du secrétariat général pour la modernisation de l'action publique	31/10/2012	Données publiques / Info. administrative / Publication
Ministre déléguée aux PME, à l'Innovation et à l'Économie numérique	Communication en Conseil des ministres sur la stratégie du Gouvernement pour le numérique	10/10/2012	Données publiques / Info. administrative / Publication
Ministre de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie	Communication en Conseil des ministres sur la mise en œuvre du principe de participation du public défini à l'article 7 de la Charte de l'environnement	03/10/2012	Info. administrative / Publication
IGA, IGF, IGAS (pour le Premier ministre)	Rapport <i>Bilan de la RGPP et conditions de réussite d'une nouvelle politique de réforme de l'État</i>	25/09/2012	Info. administrative
Premier ministre	Arrêté du 10 septembre 2012 relatif à la mise à disposition des instructions et circulaires publiées au <i>Bulletin officiel des finances publiques-impôts</i>	11/09/2012	Données publiques / Publication
Premier ministre	Décret n° 2012-1025 du 6 septembre 2012 relatif à la publication des instructions et circulaires	07/09/2012	Données publiques / Publication
Commission d'accès aux documents administratifs	Rapport d'activité 2011	Juillet 2012	Données publiques



ACTUALITÉ

À lire...

CADA	Lettre d'information septembre-octobre 2012	<i>Lettre N° 6</i>	08/10/2012	Données publiques	Travaux, actualités, nouveaux membres et rapporteurs.
Thibault Gajdos	« Fiscalité : faute de données, le débat est impossible »	<i>Le Monde Eco&Entreprise</i>	11/09/2012	Données publiques	Tribune de Thibault Gajdos (CNRS), jugeant insuffisantes les données fiscales mises à disposition des chercheurs.
Alain Beuve-Méry	« Développer le livre numérique sans tuer les libraires »	<i>Le Monde</i>	07/09/2012	Publications	Article sur les enjeux du livre numérique pour les différents acteurs de la chaîne du livre.
Charlotte Helias, Lionel Steinmann	« La RATP ouvre le coffre-fort de ses données afin d'améliorer l'information des voyageurs »	<i>Les Échos</i>	04/09/2012	Données publiques	Article sur la décision de la RATP de mettre à disposition des données pour permettre la création par des tiers d'applications mobiles destinées aux voyageurs.
Alain Beuve-Méry	« En France, la rentrée littéraire est placée sous le signe du numérique »	<i>Le Monde</i>	30/08/2012	Publications	Article sur la place du livre numérique, constatant que si plus de 90% des nouveautés sont disponibles en numérique, il représente moins d'1% du CA des éditeurs.
Sophie Maréchal, Claire Chevrier	« E-administration : le grand chantier de l'archivage électronique légal »	<i>La Gazette des communes N°32/L2138</i>	27/08/2012	Information administrative	Dossier qui fait notamment le point sur les conditions de mise en place d'un système d'archivage électronique à valeur juridique dans les collectivités.
Étienne Lefebvre	« L'INSEE veut améliorer la confiance dans ses indicateurs »	<i>Les Échos</i>	13/08/2012	Information administrative / Publications	Article expliquant la stratégie de l'INSEE pour renforcer la confiance dans ses indicateurs, notamment sur les réseaux sociaux.
Anne Feitz	« Avec sa librairie numérique, Google attaque Amazon et Apple »	<i>Les Échos</i>	19/07/2012	Publications	Article annonçant le lancement de « Google Play », boutique de contenus dans laquelle Google propose des livres numériques.
Aurélien Rossignol	« Les Français accros aux réseaux sociaux »	<i>Les Échos</i>	19/07/2012	Information administrative / Publications	Article soulignant que les 3/4 des internautes français sont connectés à au moins un réseau social selon une étude Médiamétrie.
Thibault Dubreuil	« En 2011, la CNIL a enregistré un nombre record de plaintes »	<i>Le Monde</i>	12/07/2012	Données publiques / Info. adm. / Publications	Article présentant l'activité de la CNIL en 2011, suite à la publication de son rapport annuel.
Sébastien Dumoulin	« Aux applications, citoyens ! »	<i>Les Échos</i>	10/07/2012	Information administrative	Article sur les applications smartphones développées pour les citoyens à l'échelle locale.
Nathalie Silbert	« Livre numérique : le temps des premiers enseignements »	<i>Les Échos</i>	06/07/2012	Publications	Analyse tirant les leçons de la « révolution » numérique que vit l'édition américaine.
Jérôme Francfort	« Valorisation du patrimoine immatériel : l'image du monument n'est pas le monument »	<i>AJDA N°22/2012</i>	25/06/2012	Données publiques	Conclusions du rapporteur public et jugement du tribunal administratif d'Orléans du 06/03/2012 <i>Société Les Brasseries Kronenbourg</i> sur l'utilisation de l'image du château de Chambard.



Premier ministre

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