



PREMIER MINISTRE

CONSEIL D'ORIENTATION DE L'ÉDITION PUBLIQUE ET DE L'INFORMATION ADMINISTRATIVE



# Amélioration de l'information administrative en mobilité

## Recommandations

Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers »

Juin 2014

## Sommaire

---

<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>Recommandation n° 1</b> ▶ adapter les principaux sites internet d'information à une consultation en mobilité .....	<b>4</b>
<b>Recommandation n° 2</b> ▶ créer des services mobiles permettant d'offrir une continuité dans le parcours de l'utilisateur avec les autres canaux d'accès.....	<b>6</b>
<b>Recommandation n° 3</b> ▶ privilégier l'utilisation de méthodes de conception des applications indépendantes des plateformes des éditeurs.....	<b>8</b>
<b>Recommandation n° 4</b> ▶ appliquer des principes visuels communs d'identification des sites mobiles de service public .....	<b>9</b>
<b>Recommandation n° 5</b> ▶ développer des services pour les métiers dont l'action pourrait être rendue plus efficace grâce à l'utilisation de services mobiles .....	<b>10</b>
<b>Recommandation n° 6</b> ▶ mettre en œuvre une observation régulière des usages et mesurer la satisfaction des attentes sur les services mobiles .....	<b>11</b>
<b>Recommandation n° 7</b> ▶ renforcer la mise à disposition des données publiques pour favoriser l'émergence de nouveaux services mobiles opérés par des acteurs tiers .....	<b>12</b>
<b>Annexe</b> : liste des sites internet publics les plus utilisés .....	<b>13</b>

## Introduction

---

Avec un taux d'équipement de 50% pour les smartphones, de 32% pour les tablettes et mini-tablettes et un usage consacré pour 36% à de la recherche d'information (étude sur les usages mobiles 2013, Deloitte), les terminaux mobiles deviennent des **outils importants d'accès à l'information**. Les organismes auditionnés par le COEPIA font un constat : 10 à 15% des consultations sur leurs sites sont d'ores et déjà réalisées à partir de terminaux mobiles. Cette tendance est en forte croissance (sur les 50 premiers sites de l'administration française, on constate une progression annuelle de 75% des connexions à partir de terminaux mobiles). Le taux actuel d'utilisation des sites internet des services publics français à partir de terminaux mobiles est à rapprocher des usages constatés en Grande-Bretagne (30% des consultations à partir de terminaux mobiles) ou par les acteurs majeurs du privé (75% des consultations sur Facebook sont réalisées à partir de ces terminaux).

L'administration peut s'adapter à cette évolution des usages en concevant ou adaptant ses sites internet pour améliorer l'accès à l'information à partir des terminaux mobiles.

Elle peut aussi saisir l'opportunité d'inventer de nouveaux services en utilisant le **potentiel spécifique offert par un usage en mobilité**, comme par exemple la géolocalisation. Ces nouveaux usages sont à envisager au sein du parcours usager dans une logique de croisement et d'articulation des différents canaux (« cross-canal »).

À travers ce document, le COEPIA propose aux administrations **sept recommandations pour déterminer leurs priorités d'amélioration en matière d'information en mobilité**. Il sera mis à disposition des différents ministères par le SGMAP pour contribuer à la construction du plan d'actions de développement de l'usage des services numériques par les usagers pour accomplir les démarches les plus courantes (la production de ce plan d'actions est prévue pour juin 2014).

Les sept recommandations proposées sont les suivantes :

1. adapter les principaux sites internet d'information à une consultation en mobilité (web adaptatif ou « responsive design ») ;
2. créer des services mobiles permettant d'offrir une continuité dans le parcours de l'utilisateur avec les autres canaux d'accès (téléphone, internet classique, guichet) ;
3. privilégier l'utilisation de méthodes de conception des applications (web-applications en html5) indépendantes des plateformes des éditeurs (type Apple, Android) ;
4. appliquer des principes visuels communs d'identification des sites mobiles de service public ;
5. développer des services pour les métiers dont l'action pourrait être rendu plus efficace grâce à l'utilisation de services mobiles (contrôleurs, assistantes sociales...) ;
6. mettre en œuvre une observation régulière des usages et mesurer la satisfaction des attentes sur les services mobiles ;
7. renforcer la mise à disposition des données publiques pour favoriser l'émergence de nouveaux services mobiles opérés par des acteurs tiers.

## Recommandation n° 1 : adapter les principaux sites internet d'information à une consultation en mobilité (web adaptatif ou « responsive design »)

---

### Objectifs

- Améliorer l'accès et la lisibilité de l'information administrative sur les terminaux mobiles.
- Faire converger plates-formes internet et plates-formes mobiles pour limiter les coûts afférents.

### Description

L'administration doit adapter ses services d'information et mieux répondre aux attentes des usagers concernant leur usage en mobilité. L'objectif est avant tout d'**offrir un accès sur mobile aux informations essentielles (informations pratiques, simples, personnalisées) concernant les droits et démarches**. L'utilisateur doit par exemple pouvoir disposer, suite à une recherche rapide, des premiers éléments permettant de comprendre un droit ou une démarche, avoir la capacité de retrouver cette information et de la compléter (usage à domicile, échange avec l'administration...), utiliser la géolocalisation pour trouver le point de contact physique le plus proche... (voir la liste à jour des principaux sites publics les plus consultés en annexe).

Le web adaptatif (ou « responsive design ») est une méthode de développement à privilégier car elle permet de concevoir des interfaces adaptables, plus simples plus lisibles et accessibles à tous. Elle permet en particulier :

- d'adapter une information unique aux différentes tailles d'écran et résolutions des terminaux existants en limitant les délais, les coûts de développement et de mise à jour des contenus ;
- de rester dans un environnement connu même si l'utilisateur change de terminal d'accès (par exemple : première recherche sur tablette, exploration détaillée des contenus sur un ordinateur à domicile) ;
- d'optimiser l'indexation par les moteurs de recherche, quel que soit le mode d'accès, et améliorer ainsi la visibilité du contenu et la capacité de réaliser un suivi statistique des audiences au travers des différents terminaux.

Son utilisation doit s'accompagner d'une réflexion sur les contenus mis à disposition de l'utilisateur, pour offrir la plus grande simplicité possible d'utilisation :

- amélioration de l'ergonomie générale du site ;
- revue de la structure et les critères de mise en avant des contenus ;
- réécriture partielle des contenus, en visant une clarté et une simplicité plus grandes.

Cette évolution peut donc s'avérer un investissement de départ important en cas de fort volume d'information. Dans ce cas, de manière transitoire, la création d'un site mobile peut permettre de répondre temporairement aux attentes d'information en mobilité.

## Exemple

La Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) a développé une stratégie multicanale faisant de son site internet [www.caf.fr](http://www.caf.fr) le pivot de la relation à l'utilisateur. Un passage progressif en web adaptatif a été mis en œuvre pour améliorer la consultation sur smartphone et tablette (adresse du site : [caf.fr](http://caf.fr)).



Page d'accueil du site [caf.fr](http://caf.fr) sur tablette



Page d'accueil du site [caf.fr](http://caf.fr) sur téléphone

## Recommandation n° 2 : créer des services mobiles permettant d'offrir une continuité dans le parcours de l'utilisateur avec les autres canaux d'accès (téléphone, internet classique, guichet)

---

### Objectifs

- Permettre aux usagers de continuer une demande d'information ou une démarche auprès de l'administration à partir de ses terminaux mobiles.
- Renforcer la proactivité de l'administration et limiter les coûts en diminuant le nombre de contacts entrants.

### Description

Les terminaux mobiles, au-delà de l'accès à l'information, peuvent permettre de satisfaire trois besoins importants des usagers : **le besoin de continuité du parcours, le besoin de réassurance et le besoin de proactivité.**

Le COEPIA préconise **l'étude des parcours des usagers sur leurs démarches les plus courantes et l'analyse croisée de ces parcours avec l'offre de service existante sur les différents canaux** de contact pour l'utilisateur (accueil physique, accueil téléphonique, information et démarches internet, informations et démarches sur mobile), **avec une recherche spécifique de la plus-value potentielle des terminaux mobiles.**

En fonction des points d'amélioration identifiés, chaque administration pourra :

- **mettre à disposition des usagers de nouveaux services spécifiques** (paiement, prise de rendez-vous en ligne, ...) permettant **de lui offrir un parcours sans couture (capacité à finaliser une prise d'information ou une démarche en ligne commencée sur un ordinateur grâce à un support mobile, smartphone ou tablette)**. L'intérêt de ce type de service est d'autant plus fort qu'il est appelé à couvrir des démarches récurrentes ;
- **assurer la mise en place par les administrations de contacts sortants à destination des usagers, en utilisant le SMS ou le courriel** (en ayant obtenu l'accord préalable des usagers, conformément aux préconisations de la CNIL). Grâce aux **terminaux mobiles, l'administration pourrait par exemple répondre au besoin de réassurance des usagers après un premier contact physique ou téléphonique** (communication par SMS ou par mail des éléments de synthèse d'un échange, des étapes de la démarche à réaliser et des pièces à apporter, ou d'éléments complémentaires d'information écrits, qui confirment et complètent un échange oral) **ou des usagers dans l'attente d'une information importante** (par exemple : confirmation du versement d'une aide). L'information ainsi mise à disposition permettra **d'éviter un nouveau contact et de limiter la durée des échanges physiques ou téléphoniques en mettant à disposition une information écrite précise et opérationnelle.**

## 👉 Exemples

### *Intérieur : SMS pour les passeports*

Le ministère de l'Intérieur a mis à disposition de l'utilisateur un service permettant de savoir, grâce à un SMS, que son passeport est prêt à être retiré en mairie. Un SMS est envoyé directement par le centre de traitement des passeports pour la remise en main propre et vérification de la concordance des empreintes digitales. Le demandeur doit se présenter personnellement dans un délai de trois mois maximum, à compter de la réception, pour retirer son passeport.

### *DILA : mémo du 3939 par SMS*

La Direction de l'information légale et administrative (DILA) a développé un service de mémo par SMS pour le service de renseignement téléphonique 3939 « allo service public ». L'outil permet aux téléconseillers du 3939 de mémoriser les écrans qu'ils ont consultés sur la base de connaissances pour apporter une réponse à l'utilisateur, de surligner certains passages, puis de les transmettre à l'utilisateur par SMS (ou mail, si ce mode de contact est privilégié par l'utilisateur). Ce service permet d'offrir un vrai service à l'utilisateur tout en limitant le temps d'appel (capacité à donner à l'utilisateur plus de précisions sous forme de liens) et le taux de réitération des appels sur une même demande (l'utilisateur dispose d'une information écrite sur la suite de sa démarche), créateurs de coûts pour les administrations.

## Recommandation n° 3 : privilégier l'utilisation de méthodes de conception des applications (web-applications en html5) indépendantes des plateformes des éditeurs (type Apple, Android)

### Objectifs

- Limiter les coûts liés à la création et à la mise à jour de ces applications.
- Développer des applications indépendantes des systèmes d'exploitation.

### Description

La stratégie bâtie par chacun des acteurs doit reposer sur l'utilisation des standards ouverts de l'internet, et notamment le html5, pour assurer une plus grande indépendance du service public vis-à-vis des éditeurs. Les applications propriétaires demandent en effet un effort spécifique en relation avec les éditeurs de contenu (validation de l'application, mise à jour en lien avec les évolutions des standards proposés par l'éditeur...).

Les standards existants étant appelés à évoluer, le COEPIA préconise en outre la mise en place d'une stratégie et d'une veille interministérielle de ces évolutions.

### Exemple

Depuis 2012, les Douanes ont mis en place des applications thématiques utilisant un standard ouvert, le jQuery Mobile, basé sur une solution html5.



**Accueil**  
4 boutons spécifiques  
4 boutons permanents



**Pratique**  
localisation du stand,  
horaires etc.



**Informations**  
documentation accessible  
en ligne



**Page type**  
une information  
concise



**Diaporama**  
dimension visuelle  
avec photos, vidéos

Exemple ; Nautic, l'application du Salon nautique.



## Recommandation n° 4 : appliquer des principes visuels communs d'identification des sites mobiles de service public

### Objectifs

- Faciliter la navigation des usagers entre les différents canaux disponibles.
- Contribuer à la réassurance des usagers dans leur utilisation en mobilité des services en ligne.
- Développer l'usage des outils d'information administrative en mobilité et limiter les demandes d'information générale en accueil physique et par téléphone.

### Description

Lors de leur recherche d'informations administratives en mobilité, les usagers sont souvent confrontés à une offre de services importante, éditée par les administrations ou émanant d'opérateurs privés.

L'identification claire des services proposés par les services publics est un enjeu fort de réassurance de l'utilisateur. Il doit pouvoir retrouver des éléments visuels communs garantissant sans méprise possible les services édités par le service public. Il doit en outre pouvoir retrouver, en utilisant les différents services d'une même administration (sites internet, sites mobiles, applications), une ergonomie et une charte graphique communes, facilitant sa lecture et sa compréhension.

Le COEPIA propose l'évolution de la Charte graphique internet de l'État produite par le SIG pour préciser les attentes spécifiques à une utilisation des sites de l'État en mobilité (graphisme, ergonomie...). Les différents acteurs pourront ainsi s'appuyer, dans leur refonte de services à venir, sur des normes communes.

### Exemple

Le site mobile du ministère de l'Intérieur décline les principes de la charte internet du SIG et permet une identification simple de ce site comme un site de référence du service public (adresse : [mobile.interieur.gouv.fr](http://mobile.interieur.gouv.fr))



## Recommandation n° 5 : développer des services pour les métiers dont l'action pourrait être rendue plus efficace grâce à l'utilisation de services mobiles (contrôleurs, assistantes sociales...)

---

### Objectifs

- Améliorer la qualité de service offerte aux usagers, grâce à la mise à disposition des agents de terminaux mobiles (travailleurs sociaux, services d'urgence, forces de l'ordre, agents en relation avec les usagers).
- Améliorer la prise en main des outils mobiles par les usagers grâce à la formation et la connaissance des outils par les agents.
- Assurer une meilleure efficacité et une meilleure productivité des agents de terrain grâce aux services mobiles.

### Description

Une partie importante des fonctionnaires assure un travail de terrain ou un travail en contact direct avec l'utilisateur. La mise à disposition de services mobiles à destination des agents permet de faciliter le travail de ces agents, et notamment :

- gestion de tâches administratives sur le terrain (compte-rendu en temps réel des échanges, renseignement des dossiers des usagers...) ;
- consultation sur le terrain ou lors du contact avec l'utilisateur des données nécessaires à leur action (simulation des aides, contrôle en mobilité des droits d'un usager...) ;
- collaboration et partage de données terrain sans temps additionnel de documentation.

En outre, le rôle des agents en contact direct avec l'utilisateur (réseaux d'accueil physique et téléphonique, mais aussi travailleurs sociaux, services de contrôle, services d'urgence, forces de l'ordre...) est essentiel pour assurer la promotion et la bonne utilisation des services dématérialisés à disposition des usagers, et en particulier à partir de terminaux mobiles. Des leviers d'amélioration peuvent être envisagés :

- assurer l'information des réseaux sur le lancement de nouveaux services en ligne et / ou l'évolution majeure de ces services ;
- permettre l'accès de ces agents à des terminaux mobiles pour leur en permettre une compréhension intime, garante d'une bonne communication vers les usagers.

Le COEPIA recommande l'**identification par l'administration des populations-cibles d'agents devant bénéficier en priorité de services de ce type**, grâce à des analyses d'opportunité fondée sur trois critères-clefs de performance : meilleure information de l'utilisateur, temps agent économisé, qualité de vie de l'agent.

### Exemple

La Ville de Bordeaux a développé des outils de gestion des crises à destination de ses personnels (radio numérique, capacité de captation d'une vidéo depuis un smartphone pour envoi au PC, utilisation des réseaux sociaux pour piloter et gérer la crise) qui ont été utilisés lors des deux derniers débordements de la Garonne. D'abord déployés sur des terminaux spécifiques, ces applications sont maintenant disponibles sur des terminaux ouverts avec ajouts de nouveaux services (par exemple pour les policiers municipaux).

## Recommandation n° 6 : mettre en œuvre une observation régulière des usages et mesurer la satisfaction des attentes sur les services mobiles

---

### Objectifs

- Assurer la bonne compréhension des attentes et des usages par l'administration.
- Favoriser l'accès aux services à partir des terminaux mobiles.

### Description

Les expériences des acteurs auditionnés démontrent qu'une stratégie mobile efficace ne doit pas être bâtie selon un modèle d'économie de l'offre (réflexion à partir des contenus et applications existants) mais à partir d'une compréhension fine des usages des populations ciblées.

Le COEPIA recommande tout particulièrement :

- le marquage (ou « tagage ») systématique des sites et la construction de statistiques sur les différentes formes d'usage ;
- la réalisation ou l'exploitation d'études permettant la bonne connaissance des usages des populations ciblées ; des approches telles que celle de l'économie comportementale permettent d'améliorer l'impact des services mis en ligne ;
- la mise en place de tests sur les populations cibles et leur intégration au processus de conception, de revue et de validation des contenus et des services ;
- la mise en place systématique d'outils de suivi des audiences des services mobiles, de consultation des usagers sur leur niveau de satisfaction et les améliorations à apporter, d'évaluation des impacts positifs de ce service en lien avec des objectifs spécifiques identifiés dans les programmes ministériels de modernisation et de simplification (PMMS) et dans les contrats d'objectifs et de gestion (COG) des opérateurs.

### Exemple

Le Service d'information du Gouvernement (SIG) a mis en place un marché et un outil statistique interministériel permettant une mesure de l'audience des sites internet de l'État (outil Xiti). Ce choix permet de faciliter le pilotage des sites internet par les différents webmasters et d'assurer la comparabilité des performances des sites internet de l'État.

## Recommandation n° 7 : renforcer la mise à disposition des données publiques d'information administrative pour favoriser l'émergence de nouveaux services mobiles opérés par des acteurs tiers

---

### Objectifs

- Favoriser l'émergence de services innovants opérés par d'autres acteurs que celui qui met à disposition les données.

### Description

Le COEPIA recommande de mettre à disposition les données publiques d'information administrative auprès d'Etalab comme un vecteur complémentaire permettant le développement, par le marché et/ou les acteurs publics, d'applications innovantes pouvant couvrir les besoins complémentaires des usagers.

### ↳ Exemple

L'entreprise SNIPS et la SNCF se sont associées en 2012 pour développer une application d'évaluation en temps réel de l'affluence des trains de banlieue. Ce partenariat a donné naissance à l'application « Tranquilien » qui a reçu le premier prix de la catégorie « Tourisme » lors du 3<sup>e</sup> concours Dataconnexions organisé par Etalab en juin 2013. Cette application vise à améliorer le quotidien des quelque 3 millions d'usagers du réseau Transilien et offre une utilisation simple : sur smartphone, le voyageur a accès à l'avance au taux de remplissage des rames et peut ainsi choisir son horaire. Pour anticiper l'affluence des trains, « Tranquilien » se sert des données historiques fournies par la SNCF (horaires de trains, nombre de voyageurs au quotidien, capacité des trains). Le système utilise aussi les données des communes desservies (le revenu moyen de la population, le taux de chômage, le nombre d'entreprises locales). Ces informations permettent de comprendre pourquoi le train est bondé à certaines heures de la journée. En recoupant ces données avec celles de la SNCF « Tranquilien » fournit une information relativement fiable, dont la qualité devrait être encore optimisée grâce à la participation des usagers en temps réel.

## Annexe : liste des sites internet publics les plus utilisés

---

	Relevé du 19/11/2013	Relevé du 29/01/2014	Tendance
ameli.fr	246 <sup>e</sup>	204 <sup>e</sup>	↘
apce.com	498 <sup>e</sup>	617 <sup>e</sup>	↘
apec.fr	156 <sup>e</sup>	192 <sup>e</sup>	↘
caf.fr	111 <sup>e</sup>	90 <sup>e</sup>	↗
education.gouv.fr	478 <sup>e</sup>	537 <sup>e</sup>	↘
impots.gouv.fr	148 <sup>e</sup>	220 <sup>e</sup>	↘
insee.fr		472 <sup>e</sup>	
legifrance.gouv.fr	309 <sup>e</sup>	319 <sup>e</sup>	↘
meteofrance.com	48 <sup>e</sup>	82 <sup>e</sup>	↘
net-entreprises.fr	450 <sup>e</sup>	583 <sup>e</sup>	↘
paris.fr	281 <sup>e</sup>	329 <sup>e</sup>	↘
pole-emploi.fr	41 <sup>e</sup>	38 <sup>e</sup>	↗
service-public.fr	118 <sup>e</sup>	103 <sup>e</sup>	↗
urssaf.fr	291 <sup>e</sup>	279 <sup>e</sup>	↗

Source : Alexa.