



PREMIER MINISTRE

La  
*Lettre*  
du COEPIA



Smartphones et tablettes prennent une place croissante entre les mains des usagers et des agents. Les initiatives des administrations se multiplient. Rupture technologique, cette mobilité numérique ouvre de nouvelles perspectives à la relation administration-usagers et à la publication administrative... » p. 2

■ Des « usagers mystères » pour évaluer la qualité de service



Pour apprécier la qualité d'un service du point de vue de l'utilisateur, les administrations se prêtent aujourd'hui fréquemment à des enquêtes mystères... » p. 4

■ Web sémantique : les enjeux du web 3.0 et de la gouvernance du web... » p. 5

■ Des réseaux sociaux pour les agents publics ?... » p. 6

■ La CNIL, entre évolution du cadre européen et innovation : rapport 2012... » p. 8

■ États-Unis : le *Federal Digital System*, l'accès aux publications fédérales... » p. 9

■ Agenda des travaux... » p. 5

■ Suivi des recommandations... » p. 7

■ Initiatives... » p. 10

■ À lire... » p. 10



INFORMATION ADMINISTRATIVE | DONNÉES PUBLIQUES | PUBLICATIONS ADMINISTRATIVES

ACTUALITÉ

# La révolution mobile : usages, initiatives, enjeux

Les usages et technologies mobiles sont de plus en plus familiers aux usagers et aux agents. Les administrations commencent à s'approprier ces modes de publication, d'information et d'échange. Rapide panorama des usages, initiatives et enjeux de cette nouvelle mobilité.



**P**rès du tiers de la population française dispose aujourd'hui d'un téléphone intelligent ou smartphone. Les tablettes commencent aussi à se diffuser. « Il est aujourd'hui possible d'utiliser et de créer de l'information partout et tout le temps, en utilisant des appareils mobiles de plus en plus petits et puissants, en étant connecté en permanence et rapidement à une masse gigantesque d'informations personnelles et partagées », observe Georges-André Silber, président de la société de R&D Luxia, et membre du COEPIA (in *Documentaliste-Sciences de l'information* n°3, septembre 2012).

### Bouleversement des usages

La diffusion rapide de cette « mobilité » dans la société est marquée par des innovations technologiques et une évolution des usages à un rythme soutenu. Le CREDOC note ainsi dans son étude sur [« la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française »](#) qu'en 2012, 29% des Français naviguent sur internet avec leur téléphone mobile, 23% y consultent leurs courriels et 21% téléchargent des appli-

cations (voir encadré page suivante).

Le rapport au lieu évolue comme le rapport au temps : l'utilisateur équipé peut accéder à l'information et réagir presque partout et à tout moment. Un apport majeur des technologies mobiles réside bien sûr dans la géolocalisation. La nature comme le rythme des interactions entre l'administration et l'utilisateur évoluent pour une partie croissante de la population. Les attentes et possibilités se trouvent bouleversées de part et d'autre. Et au sein même des administrations, où les agents peuvent aussi être équipés d'appareils mobiles, à titre professionnel ou personnel.

C'est dans ce contexte évolutif que les administrations sont appelées à définir leur offre de service mobile pour mieux servir leurs usagers.

### Repenser les modalités d'accès et d'échange : l'utilisateur au centre

Les premiers retours d'expérience, publics comme privés, soulignent la nécessaire remise en question du service proposé. Il ne peut s'agir de reproduire un produit existant sur

un nouveau support, fût-il mobile. Le simple fait d'accéder à l'information sur un écran réduit, dans une situation éventuellement non statique, avec des possibilités de d'action et de lecture limitées, voire un accès au réseau inégal, conduit à repenser les interfaces des utilisateurs et leur faciliter au maximum la tâche.

Adapter les contenus et services proposés est un défi. Les rebonds sur le web social trouvent aussi un support privilégié pour se développer sur les terminaux mobiles (Facebook, Twitter, etc.)

Plus largement, l'administration est appelée à constamment s'interroger sur les meilleurs outils à mettre en œuvre, dans un contexte d'évolution technologique très rapide. Un exemple : site web adapté pour les appareils mobiles, site web mobile ou application mobile ?

...

Outre-Manche, le *Government Digital Service* a récemment répondu à cette question en appelant les administrations britanniques à ne plus développer d'applications mais à adapter ses sites : « *We're not 'appy. Not 'appy at all* », plaisantait son directeur Tom Loosemore dans un jeu de mots pour expliquer que les applications dédiées lui paraissent rarement justifiées.

Exigence supplémentaire : les administrations se doivent aussi d'être exemplaires en matière de protection des données personnelles, alors que les technologies mobiles en favorisent plus que jamais la collecte et l'exploitation.

#### Des initiatives déjà nombreuses

Les principales administrations en contact avec les usagers ont commencé à prendre en compte la mobilité de leurs usagers avec des services adaptés : *m.service-public.fr*, *Légimobile*, application *Impôts.gouv.fr*, application *Pôle Emploi*, site et application de la

Préfecture de police de Paris, sites mobiles de l'Élysée, du Gouvernement et de nombreux ministères, services, établissements et collectivités territoriales...

Sans oublier un des usages les plus répandus des téléphones mobiles : le SMS. Ainsi la confirmation de la mise à disposition d'un document ou d'un rendez-vous par SMS constitue déjà un service à réelle valeur ajoutée pour l'utilisateur des préfetures. Et pour l'administration elle-même, qui évite des appels redondants ou des oublis.

Il faut souligner le rôle de *Proxima mobile*, portail de services mobiles pour les citoyens. Créé en 2009 (le premier en Europe) et coordonné par la Délégation aux usages de l'internet, il a pour double objectif de créer des services utiles à l'ensemble des citoyens et de stimuler « l'écosystème des services mobiles ». Il compte aujourd'hui plus d'une centaine de services et applications dans des domaines divers.



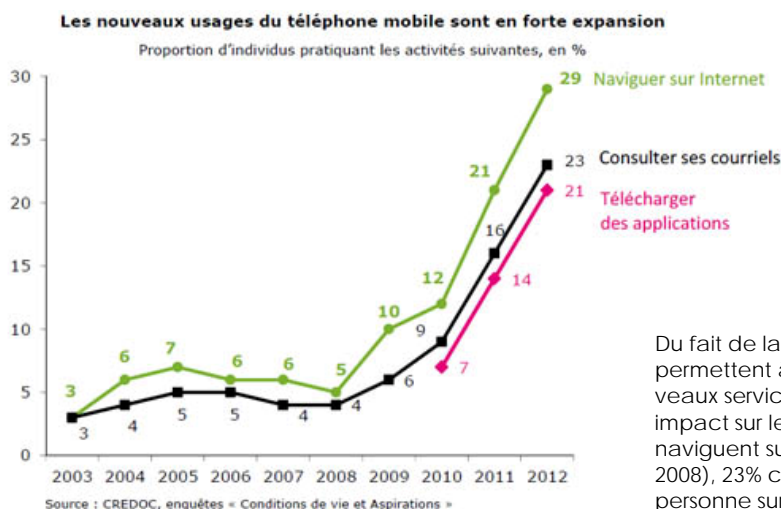
Le portail ► [www.proximamobile.fr](http://www.proximamobile.fr)

Son rôle : sélection et labellisation, coordination d'appels à projets, animation des acteurs de l'internet mobile, conseils et accompagnement des acteurs technologiques privés et publics (en particulier territoriaux), développement de services spécifiques.

L'édition numérique publique aborde également l'univers mobile payant : on peut citer le succès de l'application pour iPad *Edward Hopper* de la Réunion des musées nationaux-Grand Palais. ■

## Forte diffusion du téléphone mobile et des nouveaux usages mobiles

La généralisation de l'équipement des Français en téléphone mobile et l'essor considérable des nouveaux usages de l'internet mobile sont mis en évidence par l'étude réalisée par le CREDOC en 2012 sur « [la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française](#) » (Régis Bigot, Patricia Croutte), à la demande du Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGIET) et de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP).



Alors que 88% des 12 ans et plus sont désormais équipés en téléphone mobile, l'étude signale que 29% de la population dispose d'un smartphone, soit près de 16 millions de personnes en 2012. Ce taux d'équipement est en croissance rapide (17% en 2011), même s'il s'avère plus inégalitaire selon les catégories sociales.

Parmi les principaux usages, l'étude estime que près de deux personnes sur trois envoient des SMS, les volumes échangés progressant de plus de 40% en un an.

Du fait de la diffusion des « téléphones intelligents », qui permettent à leurs propriétaires d'accéder à de nouveaux services, les auteurs de l'étude soulignent le fort impact sur les usages liés à internet : 29% des individus naviguent sur internet avec un smartphone (5% en 2008), 23% consultent leurs courriels (4% en 2008) et une personne sur cinq télécharge des applications.

Ajoutons que le taux d'équipement en tablettes tactiles a doublé en un an pour s'établir à 8% en 2012, soit plus de quatre millions de personnes équipées.

## ACTUALITÉ

Des « usagers mystères » pour évaluer  
et améliorer la qualité de service

Régulièrement utilisées par les entreprises de service, les enquêtes mystères se généralisent peu à peu dans le secteur public. Les administrations s'emparent de la méthode pour améliorer la qualité des prestations fournies au citoyen, notamment en matière d'accueil et de renseignement. Une démarche « orientée usager », plus à l'écoute de ses besoins et attentes.



Une volonté croissante des services publics se manifeste pour se mettre plus à l'écoute des attentes de leurs usagers afin de leur offrir une meilleure qualité de service.

Le [rapport 2010 du Médiateur de la République](#), remis en mars 2011, relevait déjà une lassitude des usagers français face à une administration jugée peu encline à les écouter. Une façon d'inverser la tendance : mesurer le niveau de qualité des prestations par l'usager lui-même afin d'identifier les axes d'amélioration et coller au plus près des attentes ? L'enquête mystère peut se révéler un bon moyen d'évaluer la qualité du service public. Une photographie prise du point de vue de l'usager, qui serait révélatrice des forces et points à améliorer en fonction de ses besoins. L'« usager mystère » se met dans la peau d'un usager normal pour tester, à l'aide de critères précis, la qualité de l'accueil et des prestations.

#### Des domaines d'action variés

L'usager mystère ne se contente pas de tester l'accueil qui lui est réservé à un guichet. Longtemps limitée à la visite mystère, son action peut se déployer à travers tous les canaux de contact avec le public depuis le téléphone jusqu'aux réseaux sociaux en passant par le courrier. L'évolution des technologies de l'information et le développement

de l'e-administration a changé la donne et fait évoluer le rôle de l'usager mystère.

*L'enquête mystère sur internet* : elle permet à l'internaute mystère d'éprouver les engagements pris en termes de délais de traitement des dossiers et des réclamations. Le cabinet d'études Cocedal Conseil a été, en France, l'un des pionniers en matière d'évaluation des sites web à l'aide d'enquêtes mystères, avec la mise en place du « Trophée Qualiweb ». Ce prix récompense la qualité du service en ligne de plus de 300 sites internet dans dix-sept secteurs d'activité dont l'Administration. Sept courriels mystères sont envoyés, sur une période de quatre mois. Cette année, le lauréat, dans la catégorie « Administration - service public » est le ministère de la Défense, pour la qualité et la réactivité de sa stratégie en ligne.

*La visite mystère* : l'enquêteur reproduit le parcours d'un usager pour éprouver la qualité de l'accueil physique mais aussi d'autres critères comme l'accessibilité, la courtoisie etc. C'est ainsi que la mairie du III<sup>e</sup> arrondissement de Paris s'est doté de matériel supplémentaire (appareil audio pour les malentendants, rampes d'accès, ascenseur...) pour faciliter l'accès aux personnes handicapées grâce aux conclusions de ses enquêtes régulières.

*L'appel mystère* quant à lui ne renseigne pas seulement sur la qualité des informations fournies par téléphone. Il permet aussi de s'assurer que le temps d'attente reste raisonnable. Dans le référentiel Marianne, les aspirants au label éponyme s'engagent ainsi à répondre aux appels avant cinq sonneries. Les appels mystères sont ainsi utilisés par la Direction de l'information légale et administrative (DILA)

pour évaluer la qualité de son service de renseignement téléphonique 3939 « Allo service public ».

#### Le référentiel Marianne, garant d'un niveau de qualité de la relation usager

Pour répondre aux attentes des usagers, dans un contexte de restrictions budgétaires, les services publics se dotent d'un ensemble d'engagements à respecter, dans une logique d'efficience. À la suite de la Charte Marianne qui marque la volonté de l'État de se rapprocher des usagers, le référentiel Marianne comporte dix-neuf engagements qui mettent l'accent sur un accueil plus performant. Il s'articule autour de plusieurs grands principes : une meilleure disponibilité des services, un accueil courtois, une amélioration du temps de traitement des dossiers, une meilleure prise en compte des réclamations, une écoute attentive, une évaluation régulière de la performance des services et une réorganisation interne. Le référentiel Marianne débouche sur la délivrance du « Label Marianne ». Des enquêtes mystères menées régulièrement par un organisme tiers permettent de déterminer les services publics qui respectent les engagements qualité du référentiel. Ces évaluations du dispositif permettent de poser un regard nouveau sur la « relation usager » et de mieux comprendre son comportement. Cette technique est aussi utilisée par le SGMAP pour assurer la mesure annuelle du baromètre de la qualité de service au sein des services de l'État.

Aujourd'hui, la modernisation de l'action publique fait une grande place à la qualité de service, qui devrait d'ailleurs être au cœur du prochain CIMAP (Comité interministériel de modernisation de l'action publique) en juin 2013. ■

## TRAVAUX

# Web sémantique : les enjeux du web 3.0 et de la gouvernance du web

Un groupe de travail vient d'être constitué au sein du COEPIA pour examiner les enjeux du web sémantique pour les administrations et en tirer des recommandations.

La valeur des données en général, et des données publiques en particulier, réside principalement dans la possibilité de les croiser entre elles pour créer de nouveaux produits ou services utiles aux citoyens et innovants ; et pouvant également servir l'intérêt général et moderniser les missions du service public. C'est sans doute dans ces croisements de données que se trouve une grande partie du potentiel de création de valeur sociale et économique liée à l'ouverture des données publiques.

### Structuration et interopérabilité des données

Pour faciliter le rapprochement entre les jeux de données mis à disposition sur les différents portails « open data », une attention particulière doit être accordée à la structuration et l'interopérabilité de ces données. C'est notamment un des objectifs du *World Wide Web Consortium* (W3C), organisme élaborant les standards du web, qui travaille sur un ensemble de technologies visant à faciliter l'exploitation des données structurées, en permettant aux machines d'accéder à la signification (la sémantique) de l'information sur le web.

Des auditions organisées par la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques » du COEPIA en 2012 ont permis de mettre en évidence le fort potentiel du web sémantique. Ces technologies représentent en effet une opportunité de modernisation de l'action publique en faveur de l'ouverture et du

partage des données publiques en favorisant le développement de nouveaux services ainsi qu'un meilleur référencement et rayonnement des contenus produits par les administrations françaises sur internet. Ces formats devraient également permettre de faciliter les échanges de données entre administrations.

### Enjeux du web sémantique pour les administrations

Dans ce contexte, le COEPIA a constitué un groupe de travail présidé par Mathieu Jeandron (Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication, SGMAP), et dont le rapporteur est Camille Domange (ministère de la Culture et de la Communication). Son objectif est de formuler des recommandations à l'attention du Premier ministre et d'aboutir à un rapport d'étape à la fin de l'année 2013.

Seront notamment abordés les différents aspects liés aux enjeux du web sémantique comme la formation et la recherche, la représentation française dans les instances de gouvernance du W3C, etc. Le rapport visera également à identifier les actions à mettre en œuvre par l'administration pour permettre le déploiement des technologies du web sémantique, leviers de modernisation de l'action publique. Ces actions pourraient passer par la sensibilisation des agents publics, ou encore par un recensement des jeux de données de référence (ou *key register data*) ouvertes et liées entre elles ainsi que des produits ou services innovants créés autour de ces données. ■



## Agenda

**26/04/2013 Politiques de l'édition publique** >> présentation de la stratégie de publication du ministère de la Culture et de la Communication par Xavier NORTH, délégué général à la langue française et aux langues de France ; point sur la base de données juridiques Adress'RLR avec Jean-Marc MERRIAUX, directeur général du Centre national de documentation pédagogique (CNDP), et Agnès VARNAT, chef de la mission de coordination et de synthèse au secrétariat général du ministère de l'Éducation.

**14/05/2013 Qualité de l'information administrative des usagers** >> examen d'un projet de recommandations sur l'information administrative au niveau local.

**14/05/2013 Mise à disposition et valorisation des données publiques** >> examen d'un projet de recommandation relatif aux données à caractère personnel ; examen d'un projet de recommandation relatif aux données de santé.

**14/05/2013 Mise à disposition et valorisation des données publiques** >> groupe de travail sur le web sémantique.

**24/05/2013 Politiques de l'édition publique** >> point sur la mise en œuvre du programme de traduction des codes et de sa diffusion sur Légifrance, avec la participation du SGG, du ministère des Affaires étrangères, du ministère de la Justice et de la Fondation pour le droit continental ; examen des rapports ministériels sur la stratégie de publication ; travaux sur les usages numériques et les modes de publication des administrations.

**13/06/2013 Réunion plénière du Conseil d'orientation**

ACTUALITÉ

## Des réseaux sociaux pour les agents publics ?

Présents dans nos vies quotidiennes et dans certaines entreprises, les réseaux sociaux abordent le secteur public. Des plateformes privées se veulent les précurseurs d'un web 2.0 spécifique aux personnels du service public en France. Ces outils collaboratifs, s'ils peuvent présenter de nombreux attraits, soulèvent autant d'interrogations pour les agents que pour leurs administrations.

Les réseaux sociaux n'ont jamais été aussi présents dans nos vies. De plus en plus d'entreprises en font un nouvel outil pour améliorer la productivité en encourageant le partage d'expériences et de bonnes pratiques ou alléger les messageries. Ces outils collaboratifs abordent désormais l'administration. Il ne s'agit plus de communiquer, avec les usagers ou entre collègues, sur les réseaux publics comme Twitter ou Facebook. Les agents, la jeune génération en particulier, peut « réseauter » au sein d'un organisme public ou d'une communauté professionnelle plus large.

En 2008, c'est aux États-Unis que la brèche fut ouverte avec « [Govloop](#) », le premier réseau social à destination des fonctionnaires américains. Steve Ressler, son fondateur à titre privé, alors fonctionnaire au département de la Sécurité intérieure, a été le premier à proposer d'interconnecter les millions d'agents publics américains qui rencontraient les mêmes questions au quotidien mais ne disposaient d'aucune plateforme où partager leurs expériences et leurs idées. Aujourd'hui, « [Govloop](#) »

réunit plus de 65 000 membres et semble confirmer son succès. Depuis, le concept a séduit les Canadiens (« [Public Service Without Borders](#) ») ou encore le gouvernement australien (« [Govspace](#) »).

L'administration fédérale américaine a elle-même pris l'initiative avec des actions de l'*Office of Citizen Services and Innovative Technologies* (OCSIT) telles que des plateformes d'échanges de bonnes pratiques, la négociation de conditions générales d'utilisation adaptées aux besoins des agences fédérales, ou encore le site [www.HowTo.gov](http://www.HowTo.gov).

### Partage des expériences et des bonnes pratiques

Il peut paraître difficile de resserrer les liens et créer des synergies entre les membres de la grande communauté des agents publics. Il existe certes une multitude de blogs et de forums éparpillés sur la Toile mais rien de vraiment coordonné. Aujourd'hui, à l'heure de la sociabilité en réseaux, une nouvelle génération d'agents née avec l'internet peut attendre de se retrouver en ligne, communiquer et partager dans un espace moins contraignant mais sécurisé.

C'est ainsi que furent créées, entre 2010 et 2011, pas moins de quatre plateformes collaboratives. La première, « [Cyber collectivité](#) », se définit, selon son fondateur Nicolas Truet directeur des finances dans une collectivité d'Île-de-France, comme « le premier réseau social d'entraide et de partage des connaissances réservé aux cadres de la fonction publique territoriale ». Le fonctionnaire a la possibilité de créer un profil, rechercher et/ou inviter des contacts, intégrer des groupes de discussion, partager et échanger des astuces, faire connaître ses initiatives, etc. Quant au réseau « [Apronet](#) » de l'Association des professionnels internet des collectivités, mis en place fin 2010 par Jean-Jacques Heilaud, il permet aux responsables territoriaux des systèmes d'information ou des télécoms de se retrouver en communauté. La spécificité de ce réseau est de garantir la sécurisation des informations produites sur la plateforme. Les internautes pourront échanger librement leurs idées sans forcément les retrouver sur les moteurs de recherche. Ce n'est cependant pas le cas d'« [Expert public](#) » qui se distingue de ses concurrents par sa principale fonction qui est d'être une plateforme multi-blogs. Né d'une initiative de l'éditeur Territorial et de l'agence de communication Adverbia, « [Expert public](#) » veut réunir la communauté des blogueurs territoriaux. Sans même se connecter, l'internaute peut accéder à un riche contenu classé par catégorie (Management et gestion, Aménagement et développement, Techniques et environnement, Animation et services, Prévention et médiation). Le dernier né, « [Canal public](#) » (devenu « [Gouvnet](#) »), vise une cible plus large. Son créateur Philippe Batreau entend fédérer les fonctionnaires des trois fonctions publiques (hospitalière, territoriale et d'État). Pourtant, malgré des débuts prometteurs et après s'être vu contraint de changer de nom, le réseau social « [Gouvnet](#) » doit encore trouver sa place. Son nouveau site n'est pas encore opérationnel à ce jour. ■■■



Le site participatif ► [www.innover.modernisation.gouv.fr](http://www.innover.modernisation.gouv.fr) (SGMAP)

Loin des 65 000 membres de « Govloop » et de l'engouement croissant qu'il suscite, le nombre cumulé d'inscrits sur ces quatre plateformes en France ne dépasse pas 4 000 personnes !

## Entre prudence et réserve

Outre le délai d'« apprivoisement » nécessaire à ces nouveaux outils, y a-t-il des facteurs propres au secteur public qui expliqueraient la faible pénétration des réseaux sociaux professionnels internes et externes parmi les agents ? Est-elle due au devoir de réserve ?

Les conséquences que pourraient entraîner ses propos sur internet peuvent inquiéter l'agent public et freiner le développement des plateformes collaboratives internes. Sur un réseau social propre à sa collectivité par exemple, il n'est plus anonyme mais clairement identifié par son profil. De plus, les notions de « collaboration » et de « partage » des connaissances restent difficiles à intégrer dans le monde du travail en général. Apparaissent alors les mêmes difficultés que pour les réseaux d'entreprise par rapport à sa hiérarchie et ses collègues. Le réseau social bouleverse les codes traditionnels de management dans la fonction publique et soulève la question du principe de subordination hiérarchique. Une plateforme collaborative ferait passer le processus de publication d'une information verticale contrôlée à une information horizontale et égalitaire. Le partage des connaissances et de l'expérience se ferait plus fluide et donc accessible à un plus grand nombre, mais hors du circuit de responsabilité institutionnel.

Au-delà de réduire les barrières entre les services au profit d'une meilleure collaboration, ce type de plateforme est aussi un annuaire social qui optimise le réseau relationnel. Il peut constituer un outil de motivation des agents en complément de la politique RH et un levier de mobilité professionnelle. Pensé comme un outil de travail collaboratif innovant, celui-ci demande cependant un réel investissement en amont notamment en termes de bon usage et de sécurité. Pour cela,

sensibiliser les équipes sur les potentiels et les risques que comporte un média social interne reste indispensable, comme pour les messageries électroniques dans les années 1990. En 2011, une enquête du cabinet PWC révélait que plus de 60% des entreprises françaises ont subi un incident lié à la sécurité informatique.

## Renforcer l'attractivité et l'efficacité

Pour attirer les meilleurs talents et faire face aux départs en retraite, les administrations peuvent être tentées de relever les défis du web social et se construire une image plus moderne auprès des nouvelles générations. D'autant que 46% des 25-30 ans voient les réseaux sociaux comme un outil de travail à part entière (étude Opinion Way pour Kaspersky Lab, février 2013). Ils sont 57% à utiliser les réseaux sociaux sur leur lieu de travail. Que faire pour répondre à ce besoin de connectivité et en tirer le meilleur parti ?

Instaurer un travail collaboratif socialement et professionnellement productif reste un défi considérable, aux enjeux très variables d'une administration à l'autre. Les premières tentatives de l'administration se font jour, telle l'ouverture par le Secrétariat général de la modernisation de l'action publique (SGMAP) du site [www.innovover.modernisation.gouv.fr](http://www.innovover.modernisation.gouv.fr). Cette plateforme participative marque une étape en cherchant à obtenir des fonctionnaires une contribution personnelle à la modernisation de l'action publique. Ce site a pour ambition de donner la parole aux agents publics et à recueillir leurs suggestions. Il les invite, après identification à partir de l'adresse courriel professionnelle, à émettre des propositions sur trois sujets : « rendre un meilleur service », « améliorer le fonctionnement interne » et « simplifier les réglementations ». Les meilleures propositions pourraient être intégrées aux mesures arrêtées lors du Comité interministériel de la modernisation de l'action publique (CIMAP) prévu en juin. Cette expérience annonce peut-être un recours plus fréquent aux outils collaboratifs comme mode d'échange d'expérience et d'idées, sans pour autant remettre en question le fonctionnement de l'administration. ■



## Suivi

### des dernières recommandations

- ✓ **Renseignement téléphonique des usagers** : série de 30 recommandations pour l'amélioration de la qualité du renseignement administratif des usagers par téléphone (déc. 2012)  
>> **plusieurs recommandations reprises par le CIMAP du 18/12/2012, mises en oeuvre par le SGMAP, examinées par les ministères pour intégration dans leurs dispositifs.**
- ✓ **Données adresses** : recommandation que la création d'un référentiel commun d'adresses géo-référencées soit reconnu comme un axe majeur de modernisation de l'État (déc. 2012)  
>> **recommandation reprise par le CIMAP du 18/12/2012, mise en oeuvre par le SGMAP.**
- ✓ **Grille d'analyse des activités de publication de l'État** >> outil recommandé par le COEPIA en application de la circulaire du 29/03/2012 pour aider les ministères et leurs opérateurs à analyser leurs activités de publication (octobre 2012)  
>> **mise à disposition des ministères pour l'établissement de leurs rapports sur la stratégie de publication.**
- ✓ **Guide pour l'amélioration de la qualité de l'information administrative** >> outil méthodologique recommandé par le COEPIA pour permettre aux responsables de l'information des usagers dans les administrations de réaliser un auto-diagnostic et concevoir un plan d'action (juillet 2012)  
>> **première version mise à disposition pour expérimentation (première expérimentation menée par le ministère de l'Intérieur au second semestre 2012).**

► En savoir plus : [www.gouvernement.fr/premier-ministre/coepia](http://www.gouvernement.fr/premier-ministre/coepia)

## ACTUALITÉ

La CNIL, entre évolution du cadre européen  
et innovation technologique : rapport 2012

La CNIL vient de publier son 33<sup>e</sup> rapport annuel. Outre un niveau d'activité en forte hausse, l'année écoulée met en évidence les enjeux de l'harmonisation européenne et de l'innovation technologique pour la protection des données personnelles.

L'activité 2012 de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a notamment été marquée par le chantier de révision de la directive européenne sur les données personnelles et l'adaptation à l'évolution du numérique.

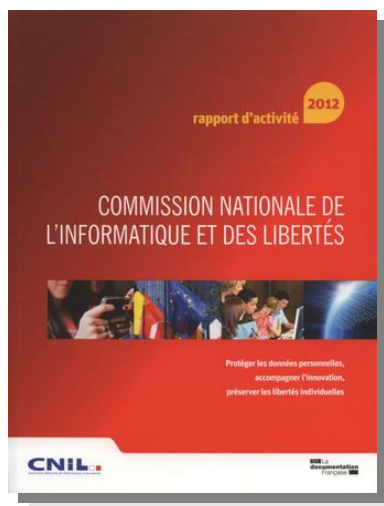
## L'évolution du cadre européen

Sujet majeur pour la CNIL, le projet de révision de la directive du 24 octobre 1995 a largement animé les débats dans l'arène du numérique. Le 25 janvier 2012, la Commission européenne dévoilait en effet ses propositions de réforme du régime européen de protection des données personnelles.

L'ampleur de l'internet et des nouvelles technologies a bouleversé l'information et la connaissance à l'échelle mondiale. Le cadre défini par la directive de 1995 se révèle aujourd'hui insuffisant pour réguler ce phénomène et les problématiques qu'il pose concernant notamment les données personnelles. À cet égard, les propos de la Vice-présidente de la Commission européenne en charge de la Justice, Viviane Reding, sont révélateurs : « les données personnelles sont devenues la monnaie des marchés numériques ».

L'objectif de la Commission avec cette réforme ? Adopter un cadre harmonisé pour les 27 qui renforce le marché unique tout en garantissant le respect des droits du citoyen. Le projet de règlement, qui est appelé à remplacer la directive de 1995, prévoit trois avancées majeures : la première tient au champ d'application de celui-ci. En effet, le nouveau cadre législatif s'appliquera à toutes personnes, autorités publiques et entreprises traitant des données personnelles

des citoyens européens. Deuxième avancée, ce règlement rend effectives les sanctions en cas de violations de ses dispositions. Troisième innovation, il réaffirme et renforce le rôle des autorités nationales de contrôle et crée un cadre de coopération renforcée entre ces différentes autorités.



En 2012 la CNIL a d'ailleurs commencé à jouer la nouvelle partition de cette coopération à travers l'audit qu'elle a mené sur les nouvelles règles de confidentialité de Google, à la demande du groupe des « CNIL » européennes (G29). L'objectif ? S'assurer que Google respecte les principes essentiels de la directive sur la protection des données personnelles. L'analyse livrée par les experts de la CNIL a révélé des défaillances et conduit les autorités européennes à formuler à Google des recommandations. Cette première initiative ouvre la voie à un contrôle et un accompagnement accrus des entreprises dans le processus de conformité de leurs activités aux principes européens de protection des données.

## Accompagner l'innovation

La CNIL s'est également attachée en 2012 à renforcer ses capacités d'analyse et de prospective. Les évolutions du numérique imposent un renouvellement constant. Pour les accompagner, la CNIL a repensé son organisation et s'est dotée de deux organes : une direction des études, de l'innovation et de la prospective, et plus récemment, un comité de la prospective. Celui-ci a vu le jour en mai 2012. Il s'agit avant tout d'un organe d'orientation scientifique des études conduites par la CNIL. À cet égard, il a un rôle de conseil notamment dans le cadre de l'élaboration du programme annuel d'étude et dans l'exploration de nouveaux champs. Carrefour d'échanges, cette nouvelle instance joue un rôle moteur dans le développement de réflexions destinées à alimenter le débat sur les problématiques « informatique et libertés ». Ce comité vient renforcer l'expertise de la CNIL dans les domaines économiques et sociologiques.

Ces deux nouvelles structures ont ainsi permis à la CNIL d'engager des chantiers exploratoires d'envergure, dont une étude prospective sur les technologies biométriques. Cette étude porte notamment sur les applications de ces technologies dans la vie quotidienne. Il s'agit essentiellement pour la CNIL de mesurer l'impact de l'évolution des technologies biométriques et de leurs usages afin de développer un encadrement adapté aux enjeux qu'elles posent. ■

► Consulter le rapport de la CNIL : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/134000253/index.shtml>





ACTUALITÉ

# États-Unis : le *Federal Digital System*, portail internet des publications fédérales

Portail des publications officielles du gouvernement fédéral américain, le *Federal Digital System* (FDsys) fournit aux citoyens un accès gratuit et permanent à ces documents sur internet, facilite les recherches dans les fonds, tout en garantissant leur authenticité et leur conservation.

C'est en 1994 que le U.S. *Government Printing Office* (GPO) lance *GPO Access*, ancêtre du FDsys, en application du *GPO Electronic Information Access Enhancement Act* voté par le Congrès en 1993 pour améliorer l'accès public aux informations fédérales numériques. Un nouveau dispositif lui a succédé en 2009, baptisé *Federal Digital System* (FDsys).

### Un accès gratuit aux publications fédérales

Le FDsys donne accès gratuitement sur internet aux documents et publications officielles émanant des trois branches du gouvernement fédéral américain (exécutif, législatif et judiciaire) : codes, rapports, statistiques, textes fondamentaux des États-Unis, etc.

Plus de 50 collections accueillant plus 250 000 documents sont ainsi disponibles. Chaque mois, près de 500 000 visiteurs uniques téléchargent environ 25 millions de documents.

L'internaute peut faire une recherche complexe ou naviguer dans les fonds par collection (*U.S. Code, Congressional Record, Congressional Bills, Public Papers of the Presidents, Economic Report of the President, Economic Indicators*, etc.), par comité parlementaire (auditions, rapports, etc.), date ou auteur. Il peut accéder aux métadonnées et bien sûr télécharger les documents sous différents formats.

### Gestion de contenu, conservation, authentification

Bibliothèque numérique pour les citoyens, le FDsys est en même temps un système de gestion de contenus numériques. Le GPO entend assurer l'intégrité et l'authenticité des documents, et garantir leur conservation à long terme. Il fournit un outil de signature électronique pour authentifier les documents au format pdf et divers services aux administrations pour le traitement de leurs documents.

Un moteur de recherche, qui s'appuie sur des métadonnées complètes, permet une recherche avancée.

Le GPO traite les publications qui lui sont transmises par le Congrès et les agences fédérales en format numérique, celles qu'il collecte sur les sites internet fédéraux, ainsi que celles qu'il numérise à partir de publications imprimées.

Outil de transparence et d'ouverture des pouvoirs publics fédéraux, le FDsys a d'ailleurs été salué par le rapport de la *National Academy of Public Administration* (NAPA) *Rebooting the Government Printing Office: Keeping America Informed in the Digital Age* (janvier 2013). S'il appelle à réfléchir à son modèle économique, il souligne son caractère représentatif des enjeux et défis de la transition vers des publications numériques natives pour en permettre la diffusion dans un contexte technologique évolutif. ■

The screenshot shows the FDsys website with a navigation bar at the top containing links like 'About GPO', 'Newsroom/Media', 'Congressional Relations', etc. The main content area features a search bar, a 'Featured Collections' sidebar with links to 'Budget of the U.S. Government', 'Code of Federal Regulations', etc., and a central section for 'Congressional Bills' with a featured entry: 'Federal Agriculture Reform and Risk Management Act of 2013'. Below this, there's another entry for 'Order Security, Economic Opportunity, and Immigration Modernization Act'. The bottom of the page includes a footer with '© 2012 GPO' and various utility links.

La page d'accueil du FDsys ► [www.gpo.gov/fdsys/](http://www.gpo.gov/fdsys/)



ACTUALITÉ

## Initiatives

Pierre Lescure	<a href="#">Rapport de la Mission « Acte II de l'exception culturelle » : contribution aux politiques culturelles à l'ère numérique</a>	13/05/2013	Données pub. / Publications
Conseil des ministres	<a href="#">Présentation d'un projet de loi habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens</a>	02/05/2013	Données pub. / Info. adm. / Publications
Premier ministre	<a href="#">Circulaire relative à l'emploi de la langue française</a>	25/04/2013	Info. adm. / Publications
Commission nationale de l'informatique et des libertés	<a href="#">Rapport d'activité 2012</a>	23/04/2013	Données pub.
Premier ministre	<a href="#">Décret n° 2013-333 du 22/04/2013 portant création du Commissariat général à la stratégie et à la prospective</a>	23/04/2013	Données pub. / Info. adm. / Publications
Union européenne	<a href="#">Aval du Comité des représentants permanents du Conseil de l'UE sur le projet de révision de la directive 2003/98/CE concernant la réutilisation des informations du secteur public</a>	10/04/2013	Données publiques



ACTUALITÉ

## À lire...

Michel Vajou	« La British Library mesure sa contribution à l'économie britannique »	<i>La Dépêche du GFI</i>	28/05/2013	Publications	Analyse d'une étude menée à la demande de la British Library : « Economic valuation of the British Library ».
Jacques Caillosse	« Variations autour du rapport public annuel »	<i>AJDA</i> N°18/2013	27/05/2013	Publications	Analyse de la fonction doctrinale de la partie « étude » du rapport annuel du Conseil d'État.
Philippe Escande	« Ces technologies qui vont transformer le monde »	<i>Le Monde Eco&amp;Entreprise</i>	24/05/2013	Info. adm. / Données pub. / Publications	Article présentant les résultats d'une étude de McKinsey sur les ruptures technologiques en cours, dont la première est l'internet mobile.
Alexandre Piquard	« Le gouvernement espère renforcer l'action du CSA sur internet »	<i>Le Monde Eco&amp;Entreprise</i>	23/05/2013	Info. adm. / Données pub. / Publications	Article sur les hypothèses d'un rôle accru du CSA sur internet.
Bertrand Bissuel	« Petite révolution dans les relations entre l'administration et les usagers »	<i>Le Monde</i>	18/05/2013	Info. adm. / Données pub. / Publications	Article sur l'annonce d'un projet gouvernemental d'inverser le principe suivant lequel le silence de l'administration vaut rejet.
A. Beuve-Méry, C. Fabre	« Taxer les smartphones pour sauver l'exception culturelle française »	<i>Le Monde Eco&amp;Entreprise</i>	14/05/2013	Info. adm. / Données pub. / Publications	Article sur les propositions du rapport Lescure concernant l'exception culturelle à l'ère numérique.
David Larousserie	« Cartographie : la révolution numérique »	<i>Le Monde Science&amp;Médicine</i>	08/05/2013	Publications	Dossier sur les bouleversements engendrés par le numérique dans le domaine de l'information géographique.
Gil Desmoulin	« La recherche de la performance des politiques publiques »	<i>AJDA</i> N°16/2013	06/05/2013	Info. adm. / Données pub. / Publications	Analyse de la quête de performance en matière de gestion publique.
Laurence Mauduit	« Les données de santé, un gisement convoité »	<i>Acteurs publics</i> N°95	01/05/2013	Données publiques	Analyse de la situation en matière de réutilisation des données de santé et du rôle de l'Institut des données de santé.
Sylvain Henry	« Un "labo" pour redessiner l'État »	<i>Acteurs publics</i> N°95	01/05/2013	Info. adm. / Données pub. / Publications	Article sur la création d'un Laboratoire de l'innovation publique.
Nathalie Quérue	« Les sites web rament encore »	<i>Acteurs publics</i> N°95	01/05/2013	Info. adm. / Publications	Article sur le retard des sites internet publics pour l'accessibilité aux handicapés.
Sandrine Cassini et <i>alii</i>	« Comment sortir du piège de l'e-mail »	<i>Le Monde Eco&amp;Entreprise</i>	16/04/2013	Info. adm. / Publications	Dossier sur la remise en question de la messagerie électronique.
Lucie Robequain	« Forbes, la vieille presse en mode start-up »	<i>Les Echos</i>	15/04/2013	Publications	Analyse de la stratégie du magazine Forbes, qui enregistre de bons résultats.



Premier ministre

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