



La Lettre du COEPIA

L'actualité de l'information publique : information administrative, données publiques, publication

N°41 - Janvier 2017

gouvernement.fr/coepia

>> [Entretien avec Bernard Pêcheur \(COEPIA\) : « Innover pour simplifier »](#) >> [L'administration numérique au défi des publics ne pouvant interagir par internet](#) >> [Un nouveau Référentiel Marianne adapté au numérique](#) >> [Avancée des travaux du COEPIA : réunion plénière du 29/11/2016](#) >> [Édition juridique publique et privée : point de situation le 09/09/2016](#) >> [Inclusion numérique : visites à la CAF d'Aulnay et à l'espace numérique L'@nnexe à Paris](#) >> [L'administration numérique dans le monde : le bilan 2016 de l'ONU](#) >> [Actualité : agenda, initiatives](#)

ENTRETIEN : BERNARD PÊCHEUR (PRÉSIDENT DU COEPIA)

>> Innover pour simplifier : le rapport 2016 du COEPIA



L'information du public apparaît comme un terrain d'innovation utile pour simplifier la relation du public avec l'administration. À l'occasion de la parution du rapport 2016 du COEPIA, le Président Bernard Pêcheur revient plus largement sur les travaux en cours.

« L'information publique est devenue un véritable levier de la transformation numérique des services publics, à travers les outils et services numériques, l'ouverture des données publiques, le gouvernement ouvert... »

Photo : Xavier Renauld

Comment l'innovation dans l'information du public peut-elle contribuer à simplifier la vie des usagers ?

B.P. : Sur des terrains très concrets, des innovations exploitant ou s'adaptant aux nouvelles possibilités offertes par les technologies numériques peuvent déboucher non seulement sur une plus grande efficacité de l'information ou du service rendu au public, mais aussi sur une simplification de ses relations avec l'administration : nous avons moins besoin de réclamer des informations, plus largement diffusées par voie numérique ; nous pouvons même y accéder partout, via nos téléphones ou nos tablettes ; l'administration peut nous informer d'elle-même par des messages personnalisés nous alertant sur notre situation ; de nouveaux services proposés par des tiers peuvent venir nous renseigner à partir de données publiques diffusées par l'administration ; nous pouvons nous identifier une seule fois pour accéder à différents services publics en ligne ; des simulateurs en ligne nous permettent de tester notre éligibilité à un dispositif ; nous pouvons même être consultés par l'administration sur un projet directement sur internet...

Si le numérique permet à l'État de renouveler sa mission d'information et sa relation avec le public, dans toutes ses dimensions, l'information publique est devenue un véritable levier de la transformation numérique des services publics, à travers les outils et services numériques, l'ouverture des données publiques, le gouvernement ouvert...

En matière de renseignement administratif, de publications sur tous supports, comme de données publiques, des approches innovantes permettent de contribuer concrètement à l'effort de simplification. Comme le montrent les initiatives rappelées dans le rapport 2016 du COEPIA, les administrations améliorent substantiellement leur relation avec le public en facilitant l'accès à l'information publique. Il me semble que c'est un terrain d'innovation prometteur.

D'autres expériences menées dans le monde, notamment en Corée du Sud et au Royaume-Uni que ce rapport examine, sont également éclairantes.

Cela demande cependant à l'administration de prêter attention aux publics qui ne peuvent aisément accéder aux interfaces numériques, de veiller à ce que ses publications numériques restent accessibles, ou encore de s'impliquer suffisamment quand elle mène une consultation. Ce sont autant de thèmes que le COEPIA examine aujourd'hui.



Le rapport 2016 du COEPIA
au Premier ministre

est consultable sur :

www.gouvernement.fr/rapports-et-documents-du-coepia

Précisément, quels ont été les principaux travaux du COEPIA en 2016 ?

B.P. : En matière d'information administrative, nous avons publié en juillet des [Propositions d'amélioration de la qualité de l'écrit numérique et imprimé](#). Nous y insistons notamment pour que l'administration écrive davantage en langage clair quand elle s'adresse au public, pour qu'elle teste la qualité de ses écrits avec des usagers, pour qu'elle améliore par l'image et la mise en page la clarté de ses écrits, pour qu'elle assure davantage d'agilité et de personnalisation à ses courriers et courriels, pour qu'elle puisse encourager des comportements vertueux par l'écrit. C'est à la fois très concret et déterminant pour l'efficacité de l'action administrative comme pour la qualité du service rendu.

La première de ces propositions a été reprise par le Gouvernement dans le cadre de son programme de simplification : le COEPIA et le Défenseur des droits ont ainsi organisé le [Prix « Soyons clairs »](#) pour récompenser des initiatives de simplification du langage sur tous supports dans les services publics. Trois

lauréats ont été récompensés en juillet en présence de Jean-Vincent Placé, Secrétaire d'État chargé de la Réforme de l'État et de la Simplification : l'Assurance maladie pour le compte Ameli pour téléphone et tablette ; le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis pour son langage simple à destination des personnes âgées ou handicapées ; les organismes de retraite obligatoire pour le traducteur en ligne Info Retraite.

Les lauréats ont participé en octobre à un voyage d'étude du COEPIA au Canada, pays pionnier en matière de « langage clair » administratif. Les expériences canadienne et québécoise, motivées notamment par le bilinguisme et le bijuridisme, sont très instructives. Nous publierons prochainement ce rapport de mission.

Dans le domaine de la publication, les professionnels publics comme privés de l'information, de la communication et l'édition au sein du COEPIA ont conçu un « Guide de la publication administrative ». Il s'agit d'un outil pratique à l'attention des administrations de l'État, des établissements publics ou des collectivités qui souhaitent publier des informations : elles y retrouveront les règles et bonnes pratiques ainsi que des exemples et des références utiles pour leur permettre d'agir le plus efficacement. Achievé en fin d'année 2016, il sera publié très prochainement.

Enfin, en matière de participation des citoyens et de données publiques, nous avons mené une réflexion sur un sujet qui a connu une riche actualité ces derniers mois : les « [Consultations ouvertes sur internet organisées par les administrations - Un instrument précieux au service de la participation du public qui requiert une forte implication des organisateurs](#) ». Ce rapport a été mis à la disposition du Sommet du Partenariat pour un gouvernement ouvert (PGO) qui s'est tenu à Paris en décembre.

Nous reviendrons sur ces travaux dans notre prochain rapport annuel.

Et en 2017 ?

B.P. : Plusieurs travaux se prolongeront cette année. Je pense d'abord aux consultations du public sur internet, à propos desquelles nous préparons une charte ou un vade-mecum, pour accompagner les administrations dans cet exercice exigeant.

L'examen des stratégies de publication des ministères va également se poursuivre, de même que la réflexion sur l'accès et l'archivage des publications administratives numériques, un enjeu important aussi bien pour la transparence de l'action publique que pour l'efficacité de cette dernière.

En outre, avec le Défenseur des droits et le soutien du SGMAP et de nos autres partenaires comme la DILA, la DGLFLF et plusieurs ministères, nous allons lancer dans quelques semaines l'édition 2017 du Prix « Soyons clairs », pour distinguer de nouvelles initiatives innovantes et nourrir la dynamique du langage simple et clair dans les services publics.

Des travaux se poursuivent aussi sur le thème, tout à fait essentiel, de « l'inclusion numérique des usagers » : comment prendre en compte les publics qui ne peuvent avoir accès aux informations, aux échanges et aux services que l'administration numérique en plein essor met à leur disposition ? Suivant les approches, on peut considérer que quelque 20 % de nos compatriotes sont dans cette situation, pour des raisons variées. C'est une question centrale pour la modernisation de l'État.

// Au sommaire des prochains numéros de La Lettre du COEPIA :

- Présentation du Guide de la publication administrative du COEPIA
- Retour sur le Sommet du Partenariat pour un gouvernement ouvert (Paris, décembre 2016)

[Retour au sommaire](#)

NUMÉRIQUE

>> L'administration numérique au défi des publics ne pouvant interagir par internet



Quelques données clés sur l'illettrisme, l'âge ou l'accès à internet, peuvent éclairer le défi que doit relever l'administration numérique. Car ces réalités humaines et sociales peuvent gêner jusqu'à un Français sur cinq pour accéder aux informations ou aux services publics en ligne.

Freepik/Alvaro_cabrera, Secrétariat du COEPIA

La formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » du COEPIA consacre une partie de ses activités à étudier les conditions d'une meilleure « inclusion numérique » des usagers. Ces travaux ont été entrepris en partant du constat que la transformation numérique des services publics pourrait conduire à l'effet inverse de celui recherché : au lieu de faciliter l'accès du public à l'information administrative, il pourrait aboutir à accentuer les risques d'exclusion administrative pour de nombreux usagers, le « tout-numérique » étant susceptible de passer plus encore à côté des populations ne pouvant utiliser internet pour de multiples raisons.

Démarches en ligne : 13% des adultes se disent incapables d'en accomplir

Le [baromètre du numérique 2016](#) réalisé par le CREDOC à la demande de l'ARCEP, de l'Agence du numérique et du Conseil général de l'économie démontre que le numérique progresse en France tant en matière d'équipements que d'usages, y compris pour les démarches administratives et fiscales en ligne : en effet, les deux-tiers des Français déclarent désormais en réaliser, ce qui est une proportion plus élevée que pour le commerce en ligne.

Mais ils sont encore 39 % à déclarer se méfier du passage au tout-numérique en matière de démarches en ligne, une part importante des usagers attendant un accompagnement de la part des pouvoirs publics pour se familiariser avec la dématérialisation. Et 13 % de la population des 18 ans et plus déclarent être dans l'incapacité de déclarer ses revenus en ligne, télécharger ou remplir des formulaires en ligne ou encore obtenir des informations en ligne, soit pas moins de sept millions de personnes échappant totalement à l'administration numérique. De plus, 19 % affirment ne s'en sentir capables qu'accompagnés. Une partie importante de la population entre en effet difficilement dans les projets de transformation numérique de l'administration : 32 % des usagers n'accèdent pas fréquemment à internet en France selon cette étude, soit 17 points de plus qu'au Royaume-Uni.

Pour mieux en comprendre les enjeux, quelques données démographiques ou statistiques permettent d'évaluer l'importance des publics en situation de fragilité ou dépendance sociales par rapport à leur éventuelle capacité d'interaction numérique avec les services publics.

Plus de 75 ans : 5,8 millions de personnes, soit 9,1 % de la population

Ainsi, le nombre des personnes âgées de plus de 75 ans s'élève selon [les données de l'INSEE](#) à 5,8 millions en 2015, soit 9,1 % de la population métropolitaine totale. Leurs effectifs et proportion sont appelés à croître fortement dans les vingt prochaines années, pour atteindre 9 millions en 2035, soit 13,3 % de la population métropolitaine totale. Une part substantielle de cette population n'aura pas accès au numérique, soit qu'elle n'y a jamais accédé, soit qu'elle y renoncera pour des motifs d'affaiblissement des capacités physiques ou intellectuelles.

// Vieillesse de la population (en métropole, projections INSEE)



Source : INSEE, Projections de population pour la France métropolitaine à l'horizon 2050, 2016

Un Français sur cinq en difficulté avec l'écrit

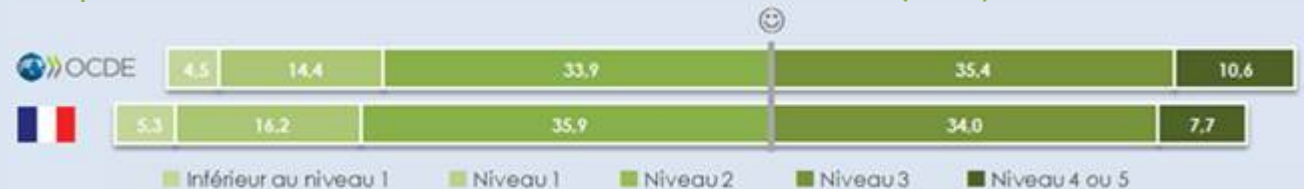
Le nombre des personnes rencontrant des difficultés dans l'expression ou la compréhension écrites demeure considérable, puisque l'INSEE dans une enquête « Information et vie quotidienne », évaluait en 2011 à 16 % de la population âgée de 18 à 65 ans, l'effectif des adultes en difficulté dans les domaines fondamentaux de l'écrit, ce qui correspond à 6,1 millions d'habitants. 11 % d'entre eux rencontraient des difficultés graves ou fortes ; ceux scolarisés en France, pouvant donc être considérées en situation d'illettrisme, représentaient pas moins de 7 % de la population, soit 2,5 millions d'adultes.

Les difficultés rencontrées à l'écrit sont particulièrement élevées pour les personnes scolarisées hors de France dans une autre langue que le français, leur proportion atteignant 61 % de cette catégorie, dont 55 % rencontrant des difficultés graves ou fortes, un tiers des personnes scolarisées hors de France rencontrant des difficultés à l'écrit.

L'enquête menée dans le cadre du [Programme de l'OCDE pour l'évaluation internationale des compétences des adultes](#) (PEICA) a fourni entre 2013 et 2016 des résultats permettant des comparaisons internationales en matière de capacité à utiliser l'écrit, appelée « littéracie » par l'OCDE ou « lettrisme ». La France y apparaît dans une situation particulièrement inquiétante, enregistrant parmi les plus bas scores des pays de l'OCDE (262), en-dessous de la moyenne (268).

Il en ressort que plus de 21 % des Français de 16 à 65 ans se trouveraient en-dessous du niveau 2 défini par l'enquête, c'est-à-dire en grande ou très grande difficulté pour lire et utiliser l'écrit. Plus de 57 % seraient en-dessous du niveau 3, ne maîtrisant pas les compétences permettant d'être complètement autonomes.

// Capacités à utiliser l'écrit : niveaux de « littéracie » ou « lettrisme » (OCDE)



Pourcentage des 16-25 ans parvenant à chaque niveau

Source : OCDE, Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)

L' « inclusion numérique », enjeu essentiel de l'administration numérique

Le vieillissement, l'illettrisme ou encore l'absence d'apprentissage natif de la langue française sont donc des facteurs à prendre en compte dans la transformation numérique de l'administration, au risque d'exclure de l'accès à l'information et aux services publics une part substantielle des usagers, jusqu'à un Français sur cinq.

Cette proportion n'est pas appelée à varier considérablement dans la mesure où l'amélioration de

l'apprentissage du français à l'écrit, qui aurait des effets positifs sur les capacités d'usage du numérique, ne ferait que compenser le vieillissement certain de la population qui aura de son côté des effets négatifs sur cet usage. Il revient ainsi à l'administration de prendre en compte cette part de la population en dehors du numérique dans ses projets de développement de la dématérialisation : inclure les publics les plus fragiles au titre de l'âge ou de l'usage du français par exemple, dans les projets de transformation numérique, suppose de faire preuve d'agilité et de compréhension envers des personnes qui ne sont pas réfractaires au numérique mais tout simplement dans l'incapacité d'y avoir recours.

Les premiers travaux du COEPIA font déjà apparaître la variété des champs d'action : parcours différenciés minimisant les compétences numériques requises, accompagnement des usagers, accompagnement des agents et valorisation de leur engagement auprès des usagers des services numériques, indicateurs et financements, outils...

[Retour au sommaire](#)

QUALITÉ DE SERVICE

>> Un nouveau Référentiel Marianne adapté au numérique



Une nouvelle version du « Référentiel Marianne » est déployée dans les services publics de l'État depuis septembre 2016. Cette évolution vise à adapter les critères de qualité à l'évolution des usages.

Le « Référentiel Marianne » définit un ensemble de 12 engagements portant sur les modalités d'accueil des usagers dans les services publics de l'État. Il vise à apporter aux usagers d'un service public des garanties sur les conditions et la performance de leur accueil. L'attribution du « Label Marianne » est conditionnée par une évaluation externe visant à vérifier le respect des engagements définis dans ce référentiel.

2003-2016 : de la « Charte Marianne » au « Référentiel Marianne »

Fruit d'un travail collaboratif entre le ministère de l'Intérieur, la Direction générale des finances publiques, le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et le ministère de la Justice, et piloté par le SGMAP, le Référentiel Marianne est le reflet d'une évolution constante des pratiques des usagers.

À partir des années 1990, les pouvoirs publics se sont efforcés d'améliorer la qualité des services publics, sans toutefois déboucher sur un mouvement basé sur des principes harmonisés. Le constat est alors celui d'un développement inégal d'actions et de démarches qualité, qui sont le fruit d'initiatives locales à la pérennité parfois fragile. En 2003, débute la phase de conception de la Charte Marianne, charte générique de l'accueil des usagers. Ses objectifs sont avant tout l'amélioration de l'accueil au sein des services de l'État mais aussi d'initier des pratiques managériales adaptées. L'année 2005 marque la généralisation de la Charte Marianne dans les services de l'État : plus de 2 000 organisations publiques appliquaient en 2005 ses engagements, selon le SGMAP.

Pour progresser sur la fiabilité des engagements, la Charte a ensuite évolué vers le Référentiel Marianne afin d'augmenter le niveau d'exigence de certains d'entre eux. En mai 2013, ce référentiel définit un ensemble de 19 engagements portant sur les modalités d'accueil des usagers dans les services publics et s'applique à toutes les organisations exerçant un service public relevant d'une autorité administrative ou agissant par délégation d'une telle autorité au sein de l'État. En 2016, ce référentiel est entièrement refondu, afin de mieux répondre aux attentes des citoyens et s'adapter à l'évolution des usages des services en ligne. En effet, huit foyers sur dix sont maintenant connectés à internet, les sites web sont devenus interactifs et plus de la moitié des usagers effectuent désormais les démarches administratives

en ligne.

// Historique : l'évolution de Marianne



Les objectifs du nouveau Référentiel

Ce nouveau référentiel s'appuie sur les orientations visant à maîtriser les flux de contact et renforcer les relations à distance avec les usagers. Il s'agit d'expérimenter de nouveaux outils dématérialisés (assistance en ligne aux internautes) et à déployer des schémas d'organisation multicanaux (centres d'appels et de traitement des courriels) ou des pratiques innovantes au guichet.

Une des ambitions du nouveau référentiel est de mieux s'adapter à la situation de l'utilisateur, notamment en cas de handicap (engagement n° 5) ou en accueillant de manière adaptée les personnes en difficulté avec les démarches administratives en ligne (engagement n° 6). Raison pour laquelle il est nécessaire de pouvoir commencer une démarche en ligne et de pouvoir la compléter avec un agent. À cette fin, un accueil personnalisé visant à recevoir sur rendez-vous les usagers ayant des questions complexes sera mis en œuvre afin de faciliter les échanges et la préparation des entretiens.

Toujours dans la logique de faciliter les relations entre l'administration et l'utilisateur, ce nouveau référentiel s'engage aussi sur les délais et les modalités de réponse aux demandes écrites (engagement n° 8) notamment par l'intégration du principe « Silence vaut accord » (loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013) et du droit de saisine de l'administration par voie électronique (ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014).

La priorité est aussi donnée au rôle des agents en relation avec le public (engagements n° 11 et n° 12). « L'amélioration de la relation à l'utilisateur nécessite d'accompagner les agents en contact direct avec le public dans l'évolution de leur rôle et d'adapter l'organisation pour leur donner les moyens de satisfaire des usagers de plus en plus pressés et exigeants ». Du côté des usagers, le référentiel valorise aussi leurs retours d'expérience pour alimenter le processus d'amélioration continue (engagement n° 9).

En 2016, plus de 230 sites administratifs de l'État ont atteint le niveau du label Marianne, socle de référence de la qualité de l'accueil dans les services publics.

Un nouveau kit méthodologique

Le kit-accueil Marianne avait été créé en 2013. Il comporte de nombreux outils, idées et bonnes pratiques, permettant d'aider au mieux les entités souhaitant s'engager dans la démarche de labellisation.

En 2016, la refonte du référentiel est accompagnée de la mise à disposition d'un nouveau kit méthodologique intégrant un outil d'auto-évaluation des entités par rapport aux engagements. Avec cette évaluation, elles pourront bénéficier de préconisations spécialisées pour optimiser leurs améliorations.

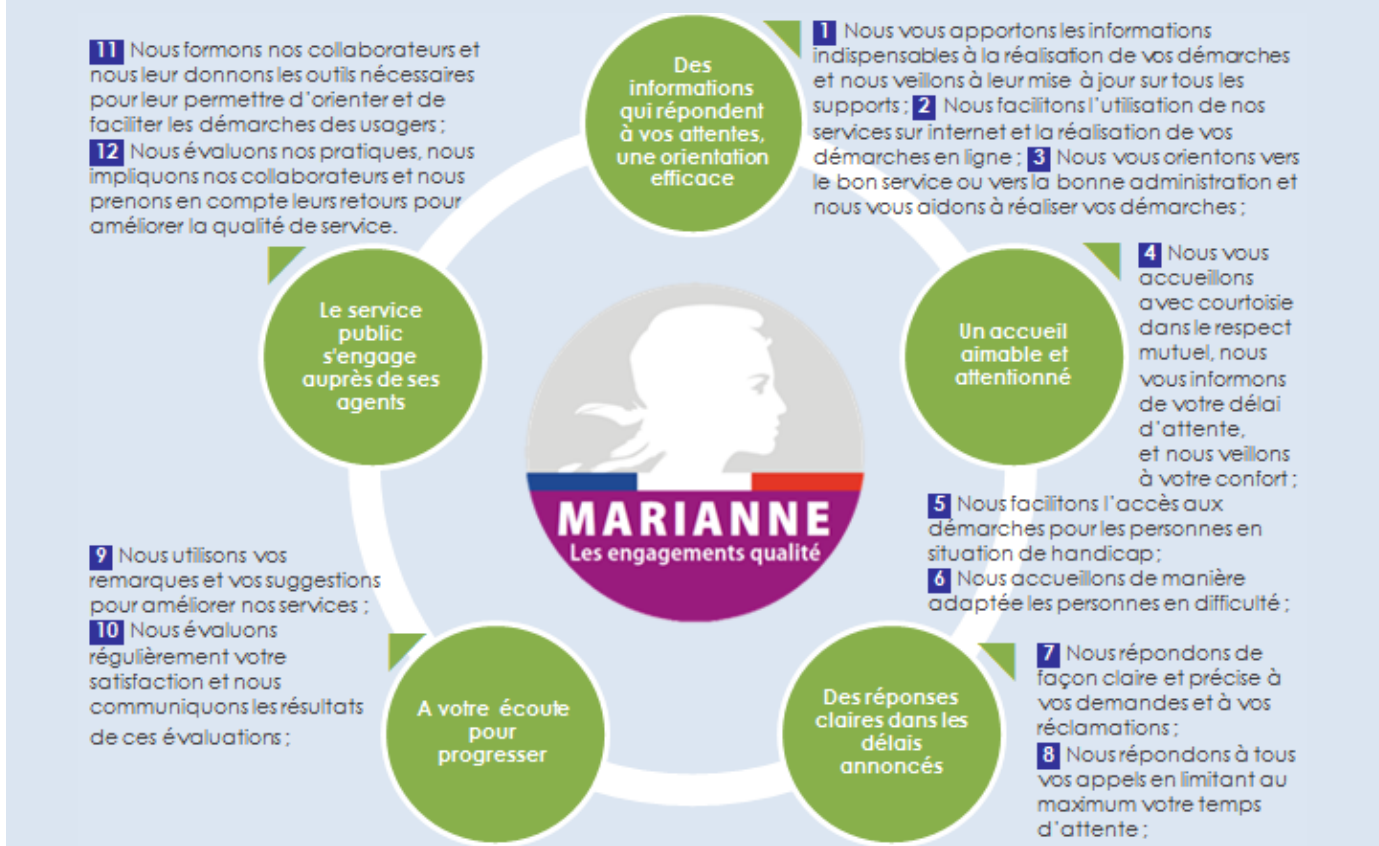
Baromètre 2016 : la qualité de l'accueil s'améliore

Mis en place en 2009 dans une optique d'amélioration continue, un baromètre de la qualité de l'accueil dans les services de l'État est réalisé chaque année, fondé sur le respect des engagements du Référentiel Marianne. Ce baromètre, à l'aide d'enquêtes mystères sur tous les canaux de contact (visites, courriers, courriels, appels téléphoniques, sites internet), évalue près de 600 sites issus de cinq administrations à fort potentiel d'accueil sur l'ensemble du territoire (services de l'Éducation nationale, bibliothèques universitaires, services des impôts des particuliers...).

Dans le baromètre 2016, on note une certaine progression dans la qualité globale de l'accueil dans les services de l'État, en termes de contact (courtoisie, confort, aide à la constitution des dossiers), de confort (amélioration des espaces d'accueil et d'attente) et de clarté dans les courriers et courriels. Ainsi, 62% des services évalués atteignent l'objectif fixé à 7/10, soit 4 points de plus que l'année 2015.

Pour en savoir plus : SGMAP, [Référentiel Marianne - nouvelle version](#) (septembre 2016)

// Les 12 engagements du Référentiel Marianne



[Retour au sommaire](#)

TRAVAUX DU COEPIA

>> Avancée des travaux : la réunion plénière du 29/11/2016

Les membres du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) se sont réunis en formation plénière le 29/11/2016, sous la présidence de Bernard Pêcheur, et en présence du Secrétaire général du Gouvernement, Marc Guillaume.

Ils ont examiné les travaux menés par les formations spécialisées et entériné leurs avancées, en particulier :

- le projet de « Guide de la publication administrative » : destiné à accompagner les administrations qui veulent publier des informations, quel que soit le support, il rassemble à leur attention les principales règles et bonnes pratiques. Il sera publié début 2017 ;

- les premières orientations sur l'inclusion numérique des usagers, « pour que l'administration numérique profite vraiment à tous » : les travaux vont être approfondis au premier trimestre 2017 ;
- la note sur les consultations ouvertes sur internet organisées par les administrations : ce travail sur le bon usage des consultations en ligne, « un instrument précieux au service de la participation du public qui requiert une forte implication des organisateurs », sera prolongé au premier trimestre 2017 par une « charte » ou un « guide » ;
- le Prix « Soyons clairs » pour le langage simple et clair dans les services publics : l'édition 2017 sera lancée avant le printemps ;
- le voyage d'étude au Canada et au Québec, auquel les lauréats du Prix 2016 ont participé en octobre 2016, a confirmé l'intérêt de la démarche de langage clair : le rapport de la mission sera publié début 2017 ;
- le rapport 2016 du COEPIA, centré sur le thème « [Innover pour simplifier l'accès à l'information publique](#) », a été présenté au Premier ministre dans les jours qui ont suivi et publié.

>> Édition juridique publique et privée : point de situation le 09/09/2016

Un point de situation sur l'édition juridique publique et privée a été organisé par le COEPIA le 09/09/2016, afin de favoriser la bonne compréhension et entretenir la confiance entre les principaux intervenants publics et privés de ce secteur.

Il s'agissait d'abord d'expliquer les principes, les projets et le fonctionnement des deux principaux acteurs publics en ce domaine : [Légifrance](#), publié par la Direction de l'information légale et administrative (DILA), et le Bulletin officiel des finances publiques-Impôts ([BOFIP-Impôts](#)), publié par la Direction générale des finances publiques (DGFiP). Rappelons que Légifrance a enregistré en 2015 quelque 111 millions de visites et le BOFIP-Impôts 10 millions.

Les éditeurs privés ont ensuite présenté le marché de l'édition juridique en France et expliqué leurs points d'attention à l'égard de l'activité des administrations dans ce domaine. Le marché de l'édition de droit représente en France environ 650 à 700 millions d'euros, dont 100 à 150 concernent les logiciels, et emploie 3 000 personnes.

Les administrations concernées ont pu expliciter leur action et exposer l'avancement de leurs projets. Les éditeurs privés ont notamment rappelé leur besoin de visibilité quant aux initiatives publiques. Plusieurs questions plus techniques ont été discutées, concernant Légifrance et le BOFIP, ou plus générales comme l'anonymisation des données.

>> Inclusion numérique : visites à la CAF d'Aulnay et à l'espace numérique « L'@nnexe » à Paris



Agence de la CAF à Aulnay-sous-Bois (DR)

La formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » du COEPIA continue de travailler sur l'inclusion numérique. Il s'agit d'examiner les démarches et les moyens à mettre en œuvre pour que l'administration numérique profite vraiment à tous, compte tenu des obstacles humains et

technologiques (voir plus haut).

C'est dans ce cadre que les participants sont allés visiter deux lieux différents, où les usagers peuvent être aidés ou accompagnés dans leurs démarches administratives numériques : l'espace numérique « L'@nnexe » du Relais 59, à Paris (XII^e arrondissement) le 20/10/2016, et l'agence de la Caisse d'allocations familiales (CAF), à Aulnay-sous-Bois (Seine-Saint-Denis) le 15/11/2016. Des échanges et des constats sur le terrain qui nourrissent la réflexion de la formation spécialisée sur ce thème.

[Retour au sommaire](#)

INTERNATIONAL

>> L'administration numérique dans le monde : le bilan 2016 de l'ONU

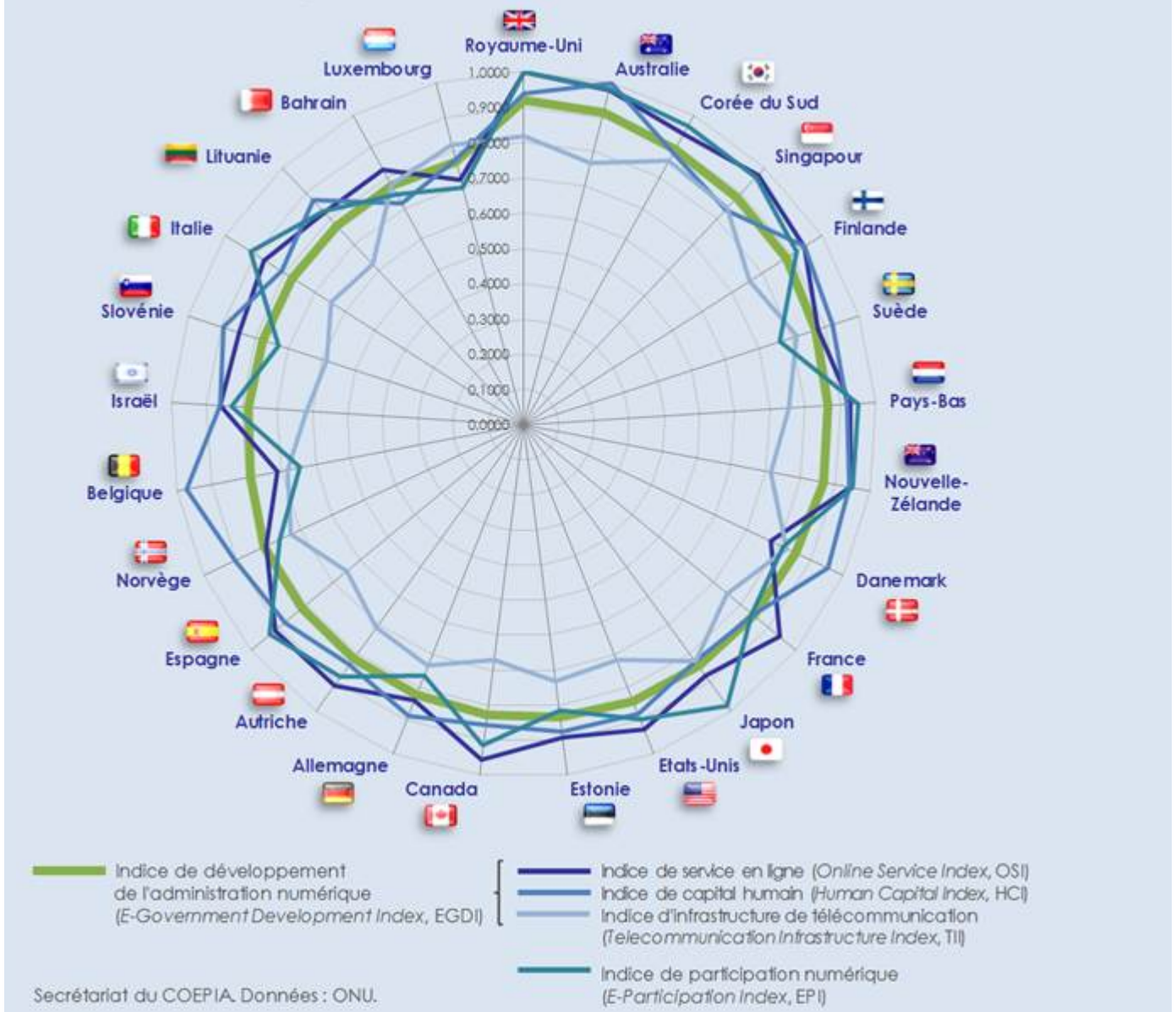


Le « UN E-Government Survey 2016 » propose un état du monde de l'administration numérique. Retour sur quelques observations et enseignements de cette étude bisannuelle.

Selon l'étude « E-Government Survey 2016 » de l'ONU sur le développement de l'administration numérique dans le monde, publiée en juillet dernier par le Département des affaires économiques et sociales, le Royaume-Uni, l'Australie et la République de Corée (Corée du Sud) apparaissent aux trois premières places du classement dans la fourniture de services et d'informations aux citoyens par internet. La France passe quant à elle de la quatrième à la dixième position depuis l'étude 2014 (voir la [Lettre du COEPIA N°23](#), septembre 2014). Au niveau régional, on notera que l'Europe reste particulièrement bien placée en matière d'administration en ligne, avec le Royaume-Uni, la Finlande et la Suède en tête de ce classement 2016.

Rappelons que l'indicateur composite sur lequel s'appuie l'étude, l'« indice de développement de l'administration numérique » (en anglais *E-Government Development Index*, EGD^I), prend en compte les services en ligne proposés par les pouvoirs publics, les infrastructures de télécommunication et le capital humain. Est en outre proposé un indice de participation numérique, qui n'entre toutefois pas en compte pour l'indice global de développement de l'administration numérique.

// Résultats comparés des 25 premiers pays du classement mondial 2016 de l'administration numérique selon l'ONU



Guichets uniques

L'ONU note une forte augmentation du nombre de pays utilisant des plateformes de guichet unique sur internet. En 2003, seuls 45 pays disposaient d'un guichet unique et 33 fournissaient des transactions en ligne. Selon l'enquête 2016, 90 pays offrent maintenant un ou plusieurs portails à accès unique sur l'information publique ou les services en ligne et 148 fournissent au moins une forme de services transactionnels en ligne.

Participation en ligne

Selon l'étude, l'indice de participation numérique (*E-Participation Index*, EPI) mesure trois choses : l'information numérique (la fourniture d'informations publiques sur internet), la consultation numérique (organisation de consultations publiques en ligne) et la prise de décision numérique impliquant directement les citoyens dans les processus décisionnels.

Parmi les pays les mieux classés en matière de participation en ligne, l'ONU souligne notamment le succès de l'Australie, en évoquant son utilisation de l'administration en ligne pour créer une prestation de services intégrés en matière de sécurité sociale et de santé. Le Royaume-Uni, selon l'ONU, a aussi « obtenu de bons résultats dans tous les domaines ». La France, quant à elle, obtient la 12e position sur les 50 pays les plus performants dans ce secteur.

La participation en ligne permet aux citoyens et aux organisations non gouvernementales de collaborer à la conception de services publics et de participer à leur finalisation « pour fournir des solutions plus cohérentes et intégrer des défis complexes » (OCDE, 2014). De ce fait, les citoyens s'engageant dans de tels processus, tant au niveau national que local, contribuent fortement à la nouvelle définition des missions de l'État et de l'administration publique. Elle encourage les partenariats innovants entre le gouvernement, les entreprises, les universités, les ONG et la population générale, tout en mobilisant de nouvelles ressources, capacités et idées. L'Assemblée générale de l'ONU a ainsi reconnu le potentiel de l'administration numérique dans la promotion, la transparence, la responsabilité, l'efficacité et l'engagement des citoyens à la prestation des services publics ([Résolution 69/327](#) de l'Assemblée générale de l'ONU, 2015).

La France est d'ailleurs citée en exemple en matière d'élaboration des politiques publiques, notamment pour la participation citoyenne à la rédaction de la nouvelle loi sur le numérique. Rappelons que ce processus de consultation participative en ligne avait permis à plus de 20 000 personnes ainsi qu'à des organisations de voter, commenter ou proposer des idées nouvelles en ligne sur le texte du projet de loi numérique.

« Comblent le fossé numérique »

L'« UN E-Government Survey 2016 » comporte cependant un avertissement : « Les progrès de l'administration numérique doivent aller de pair avec les efforts visant à combler le fossé numérique. Trop de personnes n'ont pas accès à internet ou à des appareils mobiles. Comblent le fossé numérique et veiller à ce que les plus pauvres et les plus vulnérables bénéficient des progrès dans le domaine des TIC et de l'administration numérique nécessitent une approche intégrée des politiques publiques ».

Pour en savoir plus : le rapport et les données d'enquête sur le site de l'ONU (en anglais)
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>

[Retour au sommaire](#)

ACTUALITÉ

>> Agenda des travaux du COEPIA

| | |
|--|------------|
| Réunion de la Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » (F/IA) | 11/01/2017 |
| Réunion de la Formation spécialisée « Données publiques et participation des citoyens à la vie publique » (F/DP) | 13/01/2017 |
| Réunion de la Formation spécialisée « Publication administrative et édition publique » (F/PA) | 19/01/2017 |
| Réunion de la Formation spécialisée « Données publiques et participation des citoyens à la vie publique » (F/DP) | 03/02/2017 |
| Réunion de la Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » (F/IA) | 22/02/2017 |
| Réunion de la Formation spécialisée « Publication administrative et édition publique » (F/PA) | 23/02/2017 |



ACTUALITÉ

>> Initiatives

Association française pour l'information géographique [L'information géographique et l'Open Data](#) (AFIGEO)

| | |
|---|---|
| Corinne Erhel, Laure de La Raudière (Assemblée nat.) | Rapport d'information sur les objets connectés |
| Commission d'enrichissement de la langue française | Avis : Vocabulaire de l'éducation et de l'enseignement supérieur (liste de termes, expressions et définitions adoptés) |
| Premier ministre | Décret n°2016-1871 du 26/12/2016 relatif au traitement de données à caractère personnel dénommé « système national des données de santé » |
| COEPIA | Innover pour simplifier l'accès à l'information publique : rapport 2016 du COEPIA au Premier ministre |
| CADA | Rapport d'activité 2015 |
| Union européenne | Directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil du 26/10/2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public |
| COEPIA | Consultations ouvertes sur internet organisées par les administrations : un instrument précieux au service de la participation du public qui requiert une forte implication des organisateurs |
| ARCEP, Conseil général de l'économie, Agence du Numérique | Baromètre du numérique 2016 |
| Michel Canevet (Sénat) | Rapport d'information « L'informatique publique : quels moyens pour l'administration de demain ? » |

[Retour au sommaire](#)

Secrétariat du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative
 26, rue Desaix 75727 Paris cedex 15, France - secretariat.coepia@dila.gouv.fr - www.gouvernement.fr/coepia - @coepia_info
 Directeur de la publication : Bernard PÊCHEUR
 ISSN 2267-9022 - Tous droits réservés

Vous recevez cette lettre parce que vous participez aux travaux du COEPIA, qu'un membre a souhaité vous la faire parvenir, ou que vous vous êtes abonné. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations à caractère personnel qui vous concernent. Ce droit s'exerce auprès du secrétariat du Conseil d'orientation.

Abonnement/désabonnement : secretariat.coepia@dila.gouv.fr