



La Lettre du COEPIA

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

N°44 - Avril 2017

gouvernement.fr/coepia

>> [Entretien avec Loïc Depecker, Délégué général à la langue française et aux langues de France \(DGLFLF\)](#) >> [Le Guide de la publication administrative : pour aider les administrations à bien publier](#) >> [Accueil téléphonique et dématérialisation des services publics : les résultats de l'enquête mystère du Défenseur des droits](#) >> [Service public de la mise à disposition des données de référence : le décret du 14/03/2017](#) >> [Royaume-Uni : une nouvelle stratégie numérique pour transformer la relation entre le citoyen et l'État](#) >> [Actualité : agenda, initiatives](#)

ENTRETIEN : LOÏC DEPECKER, DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL À LA LANGUE FRANÇAISE ET AUX LANGUES DE FRANCE

>> L'emploi de la langue française, langue de la République



Membre du COEPIA, le Délégué général à la langue française et aux langues de France (DGLFLF) fait le point sur l'emploi du français et sur les enjeux de la qualité des écrits et du langage clair dans l'administration. Loïc Depecker revient également sur le dispositif d'enrichissement de la langue française et la publication prochaine d'un *Vocabulaire des TIC*.

« Une langue claire et compréhensible par tous est un enjeu démocratique majeur »

Photo : D.R.

Vous avez publié il y a quelques mois le *Rapport 2016 sur l'emploi de la langue française* : quel bilan dressez-vous ?

L.D. : Chaque année le [Rapport au Parlement sur l'emploi de la langue française](#) est l'occasion de mesurer la situation de notre langue tant en France que dans le monde et en particulier dans les institutions internationales. S'agissant de la France, le *Rapport* fait essentiellement le point sur l'application de la [loi du 4 août 1994](#), dite loi Toubon, et ce bilan est nuancé. Ainsi, dans le domaine de la consommation, l'action de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) permet de protéger les consommateurs en veillant à ce que leur soit garantie une information en langue française, essentielle à leur sécurité et à leur santé. Ainsi, pour 2015, plus de 7 000 contrôles sur les biens, produits et services commercialisés en France ont été effectués. En

revanche, dans d'autres domaines sensibles à l'internationalisation des échanges et des savoirs, on constate une nette progression de l'usage de l'anglais qui, au-delà des écoles de commerce et d'ingénieurs, s'étend désormais aux universités. Si cette situation reflète la nécessaire ouverture internationale des universités, il convient néanmoins de garantir que cette situation ne pénalise pas les étudiants français ou francophones légitimement attachés au rôle de la langue française dans la transmission et l'élaboration des savoirs. Cela, d'autant que la langue française, portée notamment par 274 millions de locuteurs francophones et 900 000 professeurs de français de par le monde, demeure la deuxième langue étrangère enseignée.

Une circulaire a récemment rappelé aux fonctionnaires leurs obligations en matière de langue française. Quel regard portez-vous sur son emploi dans l'administration aujourd'hui ?

L.D. : Il y a dans notre pays un très fort attachement des fonctionnaires des trois fonctions publiques – État, collectivités territoriales, fonction publique hospitalière – à l'emploi de la langue de la République. Elle contribue en effet largement à la cohésion sociale de notre pays, et les fonctionnaires en sont les garants. La [circulaire conjointe signée le 1er octobre 2016](#) par les ministres chargés de la fonction publique et de la francophonie souligne les enjeux politiques, professionnels et d'influence qui s'attachent à l'emploi du français dans la fonction publique. Cependant, force est de constater que cette exemplarité n'est pas toujours respectée et que certains messages, slogans et noms de marque ou d'événements proposés en anglais heurtent la sensibilité du public, ce qu'il ne se prive pas de nous faire savoir.

Comment la qualité des écrits administratifs peut-elle faciliter les relations entre l'administration et le public, alors qu'une part importante des Français reste confrontée à des difficultés avec l'écrit ?

L.D. : Une langue claire et compréhensible par tous est un enjeu démocratique majeur. Il est utile de noter que cette exigence de clarté et d'intelligibilité était déjà inscrite dans l'acte fondateur de la politique du français, à savoir [l'ordonnance de Villers-Cotterêts](#) signée par François Ier en 1539. On peut d'ailleurs consulter sur le site de Légifrance son article 110, très éclairant et toujours en vigueur, concernant l'usage de la langue française dans les actes officiels : « Que les arretz soient clers et entendibles <...> Et afin qu'il n'y ayt cause de doubter sur l'intelligence desdictz arretz. Nous voulons et ordonnons qu'ilz soient faictz et escriptz si clerement qu'il n'y ayt ne puisse avoir aulcune ambiguite ou incertitude, ne lieu a en demander interpretation ». Notre langue a changé, mais la volonté de clarté reste la même.

La DGLFLF est associée au Prix « Soyons clairs », lancé en 2016 pour le langage simple et clair dans les services publics : qu'attendez-vous de cette démarche ?

L.D. : Repérer et couronner les bonnes pratiques, partager les idées, les expériences, les projets, mutualiser les efforts : c'est parce qu'elle partage pleinement ces objectifs que la Délégation générale à la langue française et aux langues de France a tenu à s'associer au [prix « Soyons clairs »](#), aux côtés du Défenseur des droits, qui a notamment laissé en héritage une loi à laquelle est associé son nom, la loi du 4 août 1994, dite aussi « loi Toubon ».

Le vocabulaire continue d'évoluer, en particulier pour appréhender les évolutions technologiques : comment le dispositif d'enrichissement de la langue accompagne-t-il ce mouvement ?

L.D. : Depuis près de 50 ans, les pouvoirs publics incitent à la création, à la diffusion et à l'emploi de termes français nouveaux afin d'adapter notre langue aux évolutions techniques et scientifiques. Cette action est coordonnée par la **Délégation générale à la langue française et aux langues de France** dans le cadre du dispositif interministériel régi par le [décret du 3 juillet 1996](#) (modifié par le décret du 25 mars 2015). Ce dispositif de traitement terminologique et néologique comprend notamment une **Commission d'enrichissement de la langue française** placée sous l'autorité du Premier ministre, à laquelle sont associés des experts des domaines scientifiques et techniques, des spécialistes de la langue, mais aussi des représentants de l'Académie française et de l'Académie des sciences, d'organismes de normalisation (Afnor) et des partenaires francophones (Québec, Canada, Fédération Wallonie-Bruxelles, Suisse).

Ce qui caractérise le dispositif d'enrichissement de la langue française, c'est de faire travailler ensemble des spécialistes de tous domaines et des représentants de services administratifs organisés en réseau (actuellement 19 collèges d'experts fonctionnant dans 13 ministères). Ceux-ci recensent les

besoins (c'est ce que l'on appelle la « veille néologique »), traitent des termes et définitions en équivalents le plus souvent de termes étrangers. Leurs travaux sont ensuite soumis à la Commission d'enrichissement de la langue française, qui discute et valide les listes de termes à publier au *Journal officiel*. Le fait que les membres de la Commission centrale ne soient pas des spécialistes garantit que les termes et définitions choisis seront clairs et compréhensibles pour tout public. L'étape de validation par la Commission du Dictionnaire de l'Académie française, préalable indispensable à la publication au *Journal officiel*, permet aussi que les termes et définitions proposés soient conformes à l'usage, à la morphologie et à la syntaxe du français. Ces différents intervenants dialoguent et recherchent un consensus et un juste équilibre, afin d'élaborer une terminologie de qualité faisant référence dans les secteurs spécialisés relevant de l'entreprise, de la recherche et des différents départements ministériels : information et communication (internet, informatique, télécommunications) ; sciences (biologie, chimie, ingénierie nucléaire, sciences et techniques spatiales) ; industrie (automobile, pétrole) ou encore agriculture, culture, défense, droit, économie et finances, éducation, environnement, médecine, audiovisuel, relations internationales, sports, transports... C'est là un très bel exemple de collaboration entre spécialistes et société civile.

// FranceTerme

Retrouvez tous les termes publiés au *Journal officiel* sur le site FranceTerme www.franceterme.culture.fr et sur application mobile.

Sur FranceTerme, vous pouvez déposer une suggestion dans la boîte à idées, vous abonner pour recevoir les listes de termes parus au *Journal officiel*, télécharger gratuitement toutes les publications de la DGLFLF.

Vous publiez bientôt un *Vocabulaire des techniques de l'information et de la communication*, avec le soutien du secrétariat d'État à l'industrie, au numérique et à l'innovation. Pourquoi ?

L.D. : Chaque année, environ trois cents nouveaux termes et définitions sont publiés au *Journal officiel* de la République française. Ils sont destinés aux administrations et aux services de l'État, qui ont un devoir d'exemplarité dans la rédaction des textes **en français**, ainsi qu'à tous les citoyens soucieux d'employer un langage clair et précis. Versés dans la base de données [FranceTerme](http://www.franceterme.culture.fr), qui comprend aujourd'hui plus de 7 500 termes, ces néologismes de notre temps constituent une ressource utile aux spécialistes (professionnels du secteur, chercheurs, enseignants, traducteurs, journalistes) et aussi une mine de connaissances pour le grand public. La **Délégation générale à la langue française et aux langues de France a pour ambition de publier des vocabulaires thématiques** issus de la base de données FranceTerme. Ainsi paraît, grâce au soutien du Secrétariat d'État à l'industrie, au numérique et à l'innovation, une nouvelle édition du *Vocabulaire des techniques de l'information et de la communication (TIC)*, qui comprend près de 850 termes et définitions concernant des notions nouvelles dont la plupart n'avaient pas encore de désignation en français. Ces termes sont issus pour l'essentiel des travaux menés depuis 1979 par les groupes d'experts chargés des domaines de **l'électronique, de**

l'informatique et des télécommunications, sans oublier ceux de l'audiovisuel et de l'éducation. Tous ces termes publiés au *Journal officiel* sont représentatifs de l'essor et de l'évolution très rapide d'un secteur d'activité dont le vocabulaire, très anglicisé, n'était employé et compris au début des années 1980 que par quelques professionnels. Aujourd'hui, un très grand nombre de citoyens emploient des termes en anglais sans bien les comprendre : *open data* pour « données ouvertes », *big data* pour « mégadonnées », ou *chat* (qui n'est pas l'animal à poils) pour « dialogue en ligne ». Le lecteur découvrira dans ce vaste panorama du *Vocabulaire des TIC* qui va de « logiciel », « banque de données », ou « système d'exploitation » à « enfant du numérique », le sens précis de nombreux termes techniques désormais entrés dans son quotidien.

Certains de ces termes ont été publiés au *Journal officiel* depuis parfois de longues années. Ainsi « baladeur », proposition d'équivalent à *Walkman*, qui fut publiée au *Journal officiel* du 24 janvier 1983. D'autres termes sont plus récents, tel « tablette » proposé en équivalent de *pad*, *tablet* ou *touch screen tablet*, publié au *Journal officiel* du 20 février 2011. Depuis, l'usage a largement tranché en faveur de « tablette ». On trouvera cependant aussi « ardoise » proposé à l'époque en synonyme. Si ce dernier apparaît çà et là dans l'usage, « tablette » s'est imposé. C'est dire que les termes évoluent. Ainsi de *podcasting*, pour lequel « diffusion pour baladeur » a été publié au *Journal officiel* du 25 mars 2006. Est également mentionné dans ce *Vocabulaire* thématique l'usage québécois de « baladodiffusion ». Équivalents qui ne semblent pas avoir pris en France, en raison vraisemblablement de leur longueur. On entend cependant çà et là dans ce sens « télécharger » et « téléchargement ». Un autre type de terme qui pourrait faire s'interroger : l'équivalent de *smartphone*. « Téléphone intelligent », équivalent donné par l'Office québécois de la langue française ; et dans le présent *Vocabulaire* « terminal de poche », ou synonyme « ordiphone » (*JO* du 27 décembre 2009). Les téléphones mobiles évoluent rapidement, et sous de multiples noms. Quelques occurrences intéressantes d'« ordiphone » font leur chemin. La forme abrégée « mobile » (pour « téléphone mobile »), devrait s'imposer à l'avenir. Ce serait revenir aux sources, l'un des premiers groupes de normalisation technique internationale sur cette question s'étant intitulé « Communication avec les mobiles » (1982). S'appuyer sur l'histoire des techniques reste donc une voie royale pour orienter la langue, car elle l'inscrit dans une tradition. D'autant que « mobile » peut faire pendant à « portable », qui a tendance aujourd'hui à désigner non le téléphone mobile, mais l'ordinateur portable...

// Loïc Depecker

Loïc Depecker, ancien élève de l'École normale supérieure de la rue d'Ulm, agrégé de grammaire, est professeur en sciences du langage à l'Université de Paris Sorbonne. Il est actuellement délégué général à la langue française et aux langues de France. Il a exercé plusieurs postes de responsabilité de 1980 à 1996 au sein des services du Premier ministre et du Ministère de la culture et de la communication. Particulièrement, celui de conseiller technique pour la néologie et la terminologie scientifique et technique. Il est expert Afnor et président fondateur de la Société française de terminologie (société savante). Il a soutenu deux thèses d'université : *L'invention de la langue, Le choix des mots nouveaux*, a reçu le Prix Pierre Larousse et le Prix Logos (2001). La seconde thèse : *Entre signe et concept : éléments de terminologie générale* met en valeur les concepts théoriques et méthodologiques issus des travaux de terminologie menés en France et à l'étranger (Presses de la Sorbonne nouvelle, 2002).

Il est spécialisé en terminologie et néologie scientifique et technique. Il a créé à la Sorbonne un séminaire de master 2 de recherches en sciences du langage : « Politique linguistique et aménagement des langues : création d'un champ scientifique ». Fruit de son expérience en matière de politique d'aménagement des langues, pour laquelle il collabore avec les pays francophones, lusophones et hispanophones. Il a rédigé et publié plus d'une centaine d'articles et communications sur ces questions. Il a publié une dizaine d'ouvrages et organisé près d'une vingtaine de colloques scientifiques (www.terminologie.fr ; www.loicdepecker.com).

Dernier ouvrage paru : *Petit dictionnaire insolite des mots régionaux* (Larousse, 2017).

[Retour au sommaire](#)

PUBLICATION

>> **Le Guide de la publication administrative : pour aider les administrations à bien publier**



La première édition du Guide de la publication administrative, conçu par le COEPIA, est parue : règles et bonnes pratiques, références et conseils, pour permettre aux acteurs publics publiant des informations de faire les meilleurs choix.

À l'image des travaux du COEPIA, ce guide est le fruit de la réflexion collective de ses membres, rassemblant des représentants de l'administration, du monde professionnel de l'édition privée, de l'édition publique, ainsi que des représentants de groupes de réflexion sur l'ouverture des données publiques.

L'objectif du guide est d'aider, de façon opérationnelle, tous ceux qui au sein des administrations, établissements publics ou collectivités sont engagés dans un projet éditorial qu'il soit sous forme imprimée ou numérique.

Règles et bonnes pratiques, références et conseils

Il synthétise, en 40 pages, références et conseils sur les étapes de la démarche éditoriale à suivre dans les entités publiques et l'assortit de nombreuses annexes (par exemple : un modèle de contrat) ainsi que d'encadrés didactiques sur les meilleures pratiques.

Il fait état des questions préalables qui se posent pour tout projet éditorial en insistant sur les différentes modalités de publication, les règles de concurrence présidant au choix entre l'édition ou la coédition avec des éditeurs privés et propose une méthodologie de définition du projet éditorial ainsi que des critères d'évaluation ex-post des publications.

Il entre ensuite dans les détails de la production des contenus éditoriaux en rappelant le cadre juridique et institutionnel s'agissant des droits d'auteurs ou de la rédaction des contrats d'édition. Sont précisées, à cet égard, les différentes modalités de publication afin d'appréhender la variété des types de marchés tout comme celle des dispositifs interministériels de mutualisation (par exemple : marchés-cadres, mutualisation de marchés ou co-marquage).

Les spécificités de l'édition numérique ou de la publication des sites internet sont également traitées (par exemple : charte internet de l'État, procédure d'agrément...) afin de fournir une panoplie complète des enjeux de l'édition publique sous toutes ses formes.

Thèmes pratiques de la publication administrative

Par des éclairages dédiés, le guide a voulu aussi embrasser plusieurs thèmes pratiques de la publication administrative s'agissant des règles de tarification du livre, du cadre de concurrence, de la diffusion des rapports officiels, du référencement ou encore de l'archivage. Ce faisant, il aborde des sujets d'actualité tels que les règles de mise à disposition des données publiques, la protection des données à caractère personnel à l'heure où ces questions font toujours l'objet de réflexions, en particulier pour ce qui est de l'anonymisation ou la pseudonymisation de certaines données publiques intéressant les éditeurs publics ou privés (on pense notamment à la publication des décisions de justice).

Cette première édition du guide se veut résolument au cœur des préoccupations pratiques de l'édition publique et fera l'objet d'actualisations ultérieures non seulement pour intégrer l'évolution des règles du droit applicable au secteur mais aussi pour intégrer les réponses futures qui seront données à certains débats éditoriaux encore en cours.

Guide de la publication administrative



#COEPIA

gouvernement.fr/coepia

► Un outil pratique pour aider les administrations qui s'engagent dans un projet éditorial, imprimé ou numérique

#Publication | #Edition | #Administration
#Numérique | #Livre | #Archives



[Retour au sommaire](#)

INFORMATION ADMINISTRATIVE

>> Accueil téléphonique et dématérialisation des services publics : les résultats de l'enquête mystère du Défenseur des droits



Dans le cadre de ses travaux sur l'accès à l'administration numérique, le COEPIA a examiné l'enquête mystère du Défenseur des droits concernant l'accueil téléphonique des principaux services publics dans le contexte de dématérialisation.

En septembre 2016, le Défenseur des droits a réalisé, en partenariat avec l'Institut national de la consommation (INC), une [enquête mystère afin d'évaluer la qualité des accueils téléphoniques mis en place par les services publics](#) et, ce faisant, [l'effectivité de l'accès aux droits assuré par ces plateformes dans un contexte de dématérialisation progressive des services publics](#). L'**enquête mystère a testé les plateformes téléphoniques** de trois grands services publics. Ces derniers ont été choisis parce qu'ils incarnent des services publics essentiels et pour l'étendue des publics qui les sollicitent : **l'Assurance maladie (CNAMTS), la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) et Pôle emploi.**

La dématérialisation : levier d'accès aux droits ou facteur d'exclusion supplémentaire ?

L'usage du numérique est de plus en plus incontournable et facilite la vie de millions d'usager.e.s. Les utilisateurs et utilisatrices d'Internet et des sites administratifs sont de plus en plus nombreux et une majorité de personnes en tirent de multiples bénéfices. À titre d'exemple, le site internet Service-public.fr a franchi le seuil de plus de 200 millions de visites en 2015, et le site Legifrance.gouv.fr celui de 100 millions. Le tout numérique tend à faciliter la vie quotidienne puisqu'au lieu de se déplacer, quelques clics permettent aujourd'hui d'accéder aux renseignements et démarches souhaités. La

diffusion spectaculaire d'Internet fait du numérique un passage devenu presque obligé pour accéder aux droits et aux services. Pour bénéficier de la prime d'activité, les démarches se font exclusivement sur Internet, de même que l'inscription à Pôle emploi, et la déclaration des impôts s'effectuera uniquement en ligne prochainement. Dans un tel contexte, la place et le rôle de l'accueil téléphonique, mode classique de relation avec les services publics, s'en trouve renouvelés et doivent être interrogés.

La dématérialisation interroge le principe d'égalité d'accès aux services publics, en particulier pour les publics « moins connectés » qui représentent une partie non négligeable de la population si l'on se réfère à l'édition 2016 du baromètre numérique du Crédoc et aux résultats de la [grande enquête du Défenseur des droits sur l'accès aux droits et de son volet services publics](#) publié en mars 2017. Dans cette très récente enquête, parmi les personnes qui n'ont pas accès à internet, plus d'une personne sur quatre (27%) rapporte des difficultés pour réaliser ses démarches administratives. Cette proportion atteint 33% chez les personnes qui, bien qu'elles bénéficient d'un accès internet, déclarent ne pas trouver aisément sur internet les informations relatives aux services publics ou aux administrations dont elles ont besoin. Parmi les jeunes, les personnes peu diplômées, les personnes précaires ou les personnes peu à l'aise sur internet (ou sans accès), plus d'une personne sur trois déclare, ainsi, des difficultés. Si la grande majorité indique alors pouvoir bénéficier d'une aide, ce n'est pas le cas pour 13 % des personnes précaires isolées et 9 % des personnes ayant des difficultés à trouver sur internet les informations administratives qu'elles souhaitent. Au lieu de simplifier et faciliter l'accès aux services publics, la dématérialisation pourrait donc constituer un obstacle et un facteur supplémentaire d'exclusion, sachant que l'enquête confirme le lien entre situation de précarité et difficultés d'accès à l'information administrative sur internet. La dématérialisation pourrait donc notamment augmenter les situations de non-recours des usagers.

Ces populations « déconnectées », souvent en situation de précarité, peuvent bénéficier de dispositifs de solidarité nationale importants. Les plateformes téléphoniques constituent alors une voie particulièrement privilégiée d'information sur leurs droits et de communication avec les services publics, et ce d'autant que les accueils physiques et antennes locales des services publics tendent à se raréfier.

Présentation de l'enquête mystère



Dans ce contexte de profonde mutation, le Défenseur des droits et l'INC se sont intéressés à l'impact de la dématérialisation auprès des plateformes téléphoniques de trois grands services publics. Chaque organisme était contacté au sujet d'une allocation précise : l'aide au paiement d'une complémentaire santé (ACS) pour l'Assurance Maladie ; l'allocation de logement à caractère social (ALS) pour la Branche famille de la Caisse d'allocation familiale ; l'allocation chômage pour Pôle emploi.

Quatre profils d'appelant.e.s ont été définis au regard de leur particulière vulnérabilité dans le cadre de la dématérialisation : un profil « malentendant », un profil « étranger » avec un accent audible, un profil « sans internet » et enfin un profil « lambda, sans caractère particulier » afin de pouvoir comparer les résultats.

Trois niveaux d'accès aux droits ont été interrogés :

- une demande d'information générale sur le dispositif : « j'ai entendu parler de cette prestation, en quoi consiste-t-elle ? » ;
- une demande d'information sur les démarches à accomplir pour accéder au droit : « J'aimerais bénéficier de cette prestation, quelles sont les démarches à effectuer ? » ;
- une demande d'information sur les voies de recours existantes : « on m'a dit que je ne pouvais avoir droit à cette prestation, je ne suis pas d'accord que puis-je faire ? ».

Au total, 1 463 appels ont été passés : environ 500 appels par organisme, 120 appels par profil et 30 appels par scénario.

Des réponses insuffisantes et peu adaptées au public « déconnecté »

Les résultats de l'enquête ont permis de dégager quelques grandes tendances communes aux

plateformes téléphoniques des trois organismes testés.

Il apparaît que les informations données par les conseiller.es sont trop souvent partielles : dans 50% des cas, les usagers ne savent pas *in fine* s'ils peuvent espérer ou non bénéficier de la prestation ciblée. Le plus souvent, les usager.e.s sont renvoyé.es aux simulateurs en ligne. Le taux d'insatisfaction culmine à 61% pour les profils « étranger » et redescend à 32% pour les profils « malentendant », ces profils pourtant compliqués pour des conseiller.e.s téléphoniques ont donc obtenu davantage de réponses précises et complètes.

La majorité des appelants est rapidement réorientée vers le site Internet de l'organisme, alors même que certains appelants n'ont pas accès aux nouvelles technologies. Le profil « étranger » était même renvoyé sur Internet dans 53% des cas en moyenne contre 28% pour l'ensemble des profils. L'accès à Internet est ainsi présumé de manière quasi systématique par les conseiller.e.s des plateformes téléphoniques. Lorsque l'appelant.e précisait ne pas disposer d'Internet, la personne était alors invitée à se déplacer dans une agence locale sans toutefois que l'adresse de l'agence ne lui soit précisée. Une adresse que l'usager.e devra trouver sur Internet. L'accès au numérique et sa maîtrise sont de fait largement considérés comme des acquis par les interlocuteurs. La réponse n'est pas véritablement adaptée au profil et besoins des différent.e.s appelant.e.s.

Enfin, l'enquête a montré que l'information sur les offres alternatives mises en place par les organismes n'est pas suffisamment diffusée par les plateformes téléphoniques. Les trois organismes testés offrent pourtant des solutions d'accompagnement aux usager.es telles que des bornes interactives, des rendez-vous « accès aux droits », des ateliers pour développer l'autonomie digitale... Mais les conseiller.e.s téléphoniques ne semblent pas pleinement formé.es à cet égard et ne proposent pas à l'appelant.e la voie la plus adaptée à son profil et ses demandes.

Ainsi, cette enquête mystère souligne la nécessité d'offrir des modalités d'informations variées et l'importance de conserver sur l'ensemble du territoire des lieux d'accueil physique. Il ne s'agit pas d'opposer les différents canaux d'information et de mise en relation, mais de mieux les articuler et de valoriser chaque mode d'accueil qui présente des atouts spécifiques. Le rôle de chacune des voies de communication et d'échange ne peut être spécialisé de manière rigide et étanche car ces différents canaux peuvent être mobilisés et se révéler utiles selon les besoins spécifiques et compétences de chacun.e.

Par **Sarah Bénichou**, cheffe de l'unité accès aux droits et discriminations, Défenseur des droits

Pour en savoir plus : « Accueil téléphonique et dématérialisation des services publics - Les résultats d'une enquête mystère », Défenseur des droits

http://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/inc_version_finale_1.pdf

[Retour au sommaire](#)

DONNÉES PUBLIQUES

>> Service public de la mise à disposition des données de référence : le décret du 14/03/2017



Le décret n°2017-331 du 14/03/2017 précise l'organisation de la mission de service public relative à la mise à disposition des données de référence en dressant la liste de ces données, en fixant les critères de sa qualité et le rôle des administrations concernées.

En application de la [loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016](#) pour une République numérique, le [décret n°2017-331](#) du 14 mars 2017 relatif au service public de mise à disposition des données de référence

vient définir les modalités de participation et de coordination des différentes administrations à la mise à disposition des données de référence et déterminer la liste de ces données et des critères de qualité afférents. Pour mettre en œuvre [l'article L. 321-4 du code des relations entre le public et l'administration](#), issu de [l'article 14 de la loi](#) pour une République numérique, le décret introduit dans le code précité quatre nouveaux articles R. 321-5, 6, 7 et 8.

Quelles données ?

Suivant l'article R. 321-5, le service public des données de référence met à la disposition du public les données suivantes :

- le répertoire des entreprises et de leurs établissements, produit par l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) ;
- le répertoire national des associations, produit par la Direction des libertés publiques et des affaires juridiques du ministère de l'Intérieur ;
- le plan cadastral informatisé, produit par la Direction générale des finances publiques (DGFiP) ;
- le registre parcellaire graphique, produit par l'Agence de services et de paiement ;
- le référentiel à grande échelle, produit par l'Institut national de l'information géographique et forestière (IGN) ;
- la base adresse nationale, coproduite par l'IGN, La Poste et l'association OpenStreetMap France ;
- la base de données de l'organisation administrative de l'Etat, produite par la Direction de l'information légale et administrative (DILA) ;
- le répertoire opérationnel des métiers et des emplois, produit par Pôle emploi ;
- le code officiel géographique, produit par l'INSEE.

Comment ?

L'article R. 321-6 précise que ces données de référence sont mises à disposition du public sous forme électronique par l'administration qui en assure la production ou une autre administration désignée par elle. Si elles ne sont pas en mesure d'en assurer la mise à disposition conformément aux prescriptions prévues par l'arrêté mentionné à l'article R. 321-7, les données de référence sont alors mises à disposition par la Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC, au sein du Secrétariat général de la modernisation de l'action publique, SGMAP).

L'article R. 321-7 indique que les administrations mettent à disposition les données de référence dans le respect des dispositions du titre II du livre III du code des relations entre le public et l'administration, et des conditions de fiabilité, de disponibilité et de sécurité fixées par un arrêté du Premier ministre. Cet arrêté prescrit les règles techniques et d'organisation relatives à l'exploitation, au maintien en conditions opérationnelles, à la disponibilité et à la performance de ce service. Cet arrêté fixe, en outre, les règles permettant de favoriser la réutilisation des données de référence et notamment celles relatives à leur format, à leur description et aux modalités de leur mise à disposition. Les administrations qui mettent à disposition des données de référence publient en ligne, chacune pour ce qui la concerne, les engagements de service qu'elles prennent en application de l'arrêté susmentionné.

Enfin, l'article R. 321-8 détaille le rôle de la DINSIC, qui concourt à la mise en œuvre du service public des données de référence.

[Retour au sommaire](#)

INTERNATIONAL

>> Royaume-Uni : une nouvelle stratégie numérique pour transformer la relation entre le citoyen et l'État



« Exploiter le numérique pour transformer la relation entre le citoyen et l'État » : telle est l'ambition de la nouvelle stratégie de modernisation administrative présentée par le Gouvernement britannique.

En février 2017, le ministre du Bureau du Cabinet, Ben Gummer, a annoncé le lancement d'une stratégie de réforme de l'État pour la période 2017-2020 (« Government Transformation Strategy 2017-2020 »). Il s'agit d'« exploiter le numérique (technologies, culture, compétences et outils à l'ère de l'internet) pour transformer la relation entre le citoyen et l'État », explique le communiqué du ministre au Parlement.

Vers une administration « de l'internet » plutôt que « sur l'internet »

Ce nouveau plan de modernisation succède à la démarche de « Digital Transformation » des services publics lancée en 2011 (voir [La Lettre du COEPIA n°15](#), novembre 2013), qu'elle entend aujourd'hui approfondir. Après le développement des services numériques par défaut (« digital by default ») dans la période précédente, l'évolution annoncée vers une transformation de l'administration (« government transformation ») repose sur une meilleure collaboration entre les ministères, une meilleure circulation des données, avec pour dessein de créer des services au public unifiés et fonctionnant de façon transparente au sein de l'État.

Selon Ben Gummer, cette nouvelle stratégie « définit notre vision et notre ambition pour une administration qui soit "de l'internet" plutôt que simplement "sur l'internet". Elle détermine comme les services publics, et les autres interactions avec le public et les entreprises, seront améliorés et accrus – à la fois en termes de service rendu aux citoyens et de gain (et de maintien) de leur confiance. »

5 piliers

La stratégie britannique de modernisation va s'appuyer sur cinq piliers :

- 1) créer des plateformes partagées et du potentiel pour la réutilisation commerciale : poursuite de la politique d'État-plateforme (« government as a platform »), réduction des doublons et des coûts, accroissement de l'efficacité dans l'administration ;
- 2) faire un meilleur usage des données : en s'assurant que les données publiques sont convenablement gérées, protégées et, lorsqu'elles ne sont pas sensibles, mises à disposition et partagées efficacement ;
- 3) transformation des entreprises : développement de services de bout en bout qui répondent aux besoins de leurs utilisateurs dans tous les canaux, en coordination avec un remaniement en profondeur des opérations d'appui (back-office) ;
- 4) développer le potentiel humain en matière numérique dans la fonction publique : en veillant à avoir « les bonnes personnes, avec les compétences et la formation appropriées, employées au bon endroit en travaillant de la bonne manière » ;
- 5) construire de meilleurs outils, processus et gouvernance pour les agents publics : pour « transformer l'intérieur de la fonction publique en une organisation numérique par défaut ».

Pour en savoir plus : Cabinet Office, « Policy paper : [Government Transformation Strategy 2017 to 2020](#) », février 2017.

[Retour au sommaire](#)

>> Agenda des travaux du COEPIA

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Réunion de la Formation spécialisée « Publication administrative et édition publique » (F/PA) | 20/04/2017 |
| Réunion de la Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » (F/IA) | 26/04/2017 |
| Réunion de la Formation spécialisée « Données publiques et participation des citoyens à la vie publique » (F/DP) | 05/05/2017 |
| Réunion de la Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » (F/IA) | 10/05/2017 |
| Réunion de la Formation spécialisée « Publication administrative et édition publique » (F/PA) | 18/05/2017 |
| Réunion de la Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » (F/IA) | 24/05/2017 |
| Réunion de la Formation spécialisée « Publication administrative et édition publique » (F/PA) | 01/06/2017 |
| Réunion de la Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » (F/IA) | 21/06/2017 |
| Réunion de la Formation spécialisée « Données publiques et participation des citoyens à la vie publique » (F/DP) | 23/06/2017 |

Avril 2017

| lu | ma | me | je | ve | sa | di |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |

Mai 2017

| lu | ma | me | je | ve | sa | di |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | | | | |

Juin 2017

| lu | ma | me | je | ve | sa | di |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | |

F/PA
 F/IA
 F/DP

ACTUALITÉ

>> Initiatives

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Premier ministre | Décret n° 2017-638 du 27/04/2017 relatif aux licences de réutilisation à titre gratuit des informations publiques et aux modalités de leur homologation | 28/04/2017 |
| Premier ministre | Décret n° 2017-626 du 25/04/2017 relatif aux procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et modifiant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale de certains projets, plans et programmes | 27/04/2017 |
| Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE) | Rapport d'activité 2016 | 20/04/2017 |
| Direction de l'information légale et administrative (DILA) | Rapport d'activité 2016 | 19/04/2017 |
| Conseil national de l'information statistique (CNIS) | Rapport « L'accès des chercheurs aux données administratives - État des lieux et propositions d'actions » | 18/04/2017 |
| Ministère de la Santé et des Affaires sociales ; Sécurité sociale ; Pôle emploi | Lancement du site mesdroitssociaux.gouv.fr | 24/03/2017 |

[Retour au sommaire](#)



Prix du langage simple et clair
dans les services publics

Prix 2017 :
participez !

► Vous innovez pour une information administrative plus claire ? **Présentez votre projet jusqu'au 26/05/2017 !**

www.gouvernement.fr/prix-soyons-clairs

#Soyonsclairs | #langageclair | #simplification
#administrations | #servicespublics



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 PÉCHEUR
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