



PREMIER MINISTRE

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



Qualité et efficience : deux leviers pour mieux informer, publier et mettre à disposition des usagers

information administrative | données publiques | publications administratives

Rapport 2011-2012

présenté à Monsieur le Premier ministre
en application de l'article 1^{er} du décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010

Octobre 2012

Le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA), placé auprès du Premier ministre, exerce une fonction d'évaluation, d'expertise et de conseil dans les domaines suivants :

- l'édition publique et les publications administratives, quel que soit leur support ;
- l'information et le renseignement administratifs ;
- la mise à disposition des données publiques.

Il veille à la bonne allocation des moyens et à la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Il remet chaque année au Premier ministre un rapport sur l'activité des administrations de l'État en ces matières.

Décret n° 2010-32 instituant un Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative, article 1^{er}

Le COEPIA compte des représentants des administrations, de groupements professionnels concernés et des personnalités qualifiées. Leurs échanges permettent de valoriser les bonnes pratiques et de mettre en avant des pistes concrètes et partagées pour améliorer l'efficacité de l'action de l'État et la qualité des services rendus aux usagers.

Les travaux du COEPIA sont menés dans le cadre de trois formations spécialisées qui ont été constituées par ses membres :

- la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » ;
- la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques » ;
- la formation spécialisée « Politiques de l'édition publique ».

Une quatrième formation spécialisée a été créée par le décret n° 2011-2047 du 29 décembre 2011 pour rendre un avis au Premier ministre sur la liste des informations publiques dont la réutilisation pourrait être soumise au paiement d'une redevance.

SOMMAIRE

PRÉFACE par Serge Lasvignes, Secrétaire général du Gouvernement.....	7
INTRODUCTION par Michel Pinault, Président du Conseil d'orientation.....	8
PANORAMA GÉNÉRAL.....	10
L'ESSENTIEL 2011-2012.....	12
PARTIE 1 ■ L'INFORMATION ET LE RENSEIGNEMENT ADMINISTRATIFS.....	15
1. PANORAMA.....	16
2. L'ACTIVITÉ DES ADMINISTRATIONS EN 2011-2012.....	18
2.1. Plusieurs avancées engagées en termes de qualité et d'efficacité de l'information administrative des usagers.....	19
2.2. Un déficit de coordination entre les administrations qui limite les gains de qualité et de coût dans l'information fournie aux usagers.....	23
GROS PLAN ✱ <i>Le nouveau site caf.fr, un levier pour concilier qualité et efficacité de la relation de service avec les usagers.....</i>	24
3. ÉTUDES ET RECOMMANDATIONS DU COEPIA.....	26
3.1. Vers un renforcement de la coordination interministérielle de l'information administrative ?.....	26
3.2. Un guide méthodologique pour améliorer la qualité de l'information administrative.....	26
3.3. Comment optimiser l'information administrative au niveau local ?.....	29
3.4. Amorce d'un diagnostic du renseignement téléphonique dans les administrations.....	29
DOCUMENT 📄 <i>Guide méthodologique pour l'amélioration de la qualité de l'information administrative des usagers.....</i>	31
PARTIE 2 ■ LA MISE À DISPOSITION ET LA VALORISATION DES DONNÉES PUBLIQUES.....	61
1. PANORAMA.....	62
2. L'ACTIVITÉ DES ADMINISTRATIONS EN 2011-2012.....	64
2.1. Réutilisation des données de l'État : principe de gratuité et cas particuliers.....	64
2.2. Création du portail <i>data.gouv.fr</i> : une étape importante pour favoriser la mise à disposition et encourager la réutilisation des données de l'État.....	67
2.3. La multiplication des initiatives locales de mise à disposition de données publiques.....	67
2.4. La mise en chantier de la révision de la directive européenne ISP de 2003.....	67
2.5. Cas des données à caractère personnel.....	68
GROS PLAN ✱ <i>Un exemple de service innovant développé à partir d'agrégation de données publiques : La Place de l'Immobilier.....</i>	69
3. ÉTUDES ET RECOMMANDATIONS DU COEPIA.....	71
3.1. Instauration de redevances de réutilisation des informations publiques dans des circonstances particulières : des lignes directrices.....	71
3.2. Clarifier les conditions de mise à disposition et de réutilisation des données à caractère personnel.....	73
3.3. Comment favoriser la réutilisation des données à fort potentiel économique et social ?.....	74
3.4. Suivi de la révision de la directive européenne ISP.....	74
DOCUMENT 📄 <i>Lignes directrices relatives à l'instauration de redevances de réutilisation des informations publiques dans des circonstances particulières.....</i>	76

PARTIE 3 ■ LES PUBLICATIONS ADMINISTRATIVES..... 93

1. PANORAMA	94
2. L'ACTIVITÉ DES ADMINISTRATIONS EN 2011-2012	96
2.1. Publications des administrations : des bonnes pratiques à généraliser, des difficultés à résorber	96
2.2. Circulaire du 29 mars 2012 relative à l'efficacité des activités de publication des administrations de l'État : stratégies ministérielles, rationalisation des initiatives et des moyens	98
GROS PLAN ✱ <i>Les Français, le papier et le numérique</i>	100
3. ÉTUDES ET RECOMMANDATIONS DU COEPIA.....	102
3.1. Du repérage des bonnes pratiques à leur généralisation : la préparation de la circulaire du 29 mars 2012 relative à l'efficacité des activités de publication de l'État	102
3.2. La mise en œuvre de la circulaire du 29 mars 2012 : préparation des outils d'analyse des activités de publication des ministères et opérateurs	102
3.3. L'analyse de la diffusion du droit sur les sites internet publics	103
3.4. Comment tirer un meilleur parti des nouveaux usages numériques pour moderniser les modes de publication des administrations ?	103
DOCUMENT 📎 <i>Circulaire du 29 mars 2012 relative à l'efficacité des activités de publication de l'État</i>	105

PARTIE 4 ■ QUELQUES CHIFFRES..... 109

PARTIE 5 ■ SUIVI DES RECOMMANDATIONS..... 113

PARTIE 6 ■ POINTS DE VUE : NEELIE KROES, DOMINIQUE BAUDIS..... 117

NEELIE KROES, **VICE-PRÉSIDENTE DE LA COMMISSION EUROPÉENNE** : « La révision de la directive ISP proposée par la Commission est une opportunité à saisir par les États membres et l'économie du numérique en général »118

DOMINIQUE BAUDIS, **DÉFENSEUR DES DROITS** : « le rôle essentiel que revêt, pour tous les publics, la possibilité d'avoir accès à une information de proximité, personnalisée, fiable »126

ANNEXES ■ FONCTIONNEMENT, PARTICIPANTS, BIBLIOGRAPHIE 129

✱ <i>Le COEPIA en 5 CHIFFRES</i>	130
ANNEXE 1. DÉCRET N° 2010-32 DU 10 JANVIER 2010 (MODIFIÉ) INSTITUANT UN CONSEIL D'ORIENTATION DE L'ÉDITION PUBLIQUE ET DE L'INFORMATION ADMINISTRATIVE.....	131
ANNEXE 2. ORGANISATION DU CONSEIL D'ORIENTATION (AU 30 JUIN 2012)	133
ANNEXE 3. LISTE DES MEMBRES DE LA FORMATION PLÉNIÈRE (AU 30 JUIN 2012)	134
ANNEXE 4. LISTE DES PARTICIPANTS AUX TRAVAUX DES FORMATIONS SPÉCIALISÉES (AU 30 JUIN 2012)	137
ANNEXE 5. AGENDA DES RÉUNIONS (DE JANVIER 2011 À JUIN 2012)	144
ANNEXE 6. LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES PAR LES FORMATIONS SPÉCIALISÉES (DE JANVIER 2011 À JUIN 2012).....	148
ANNEXE 7. SÉLECTION DE PARUTIONS CONCERNANT L'INFORMATION ADMINISTRATIVE, LES DONNÉES PUBLIQUES ET LES PUBLICATIONS ADMINISTRATIVES EN 2011-2012 (AU 30 JUIN 2012)	154

PRÉFACE

Par **Serge Lasvignes**

Secrétaire général du Gouvernement

“ Au cours de sa deuxième année d'existence, le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) a tenu toutes ses promesses en rendant au Premier ministre ses premières recommandations en matière d'organisation de l'édition publique, d'information administrative et de mise à disposition des données publiques.

Il a désormais pris sa place dans le paysage de l'édition publique dont il est maintenant un acteur à part entière.

Ses premiers résultats, il les doit d'abord à la réunion de femmes et d'hommes partageant un intérêt commun et reconnus dans leur métier. Il les doit ensuite à la qualité des échanges qui se sont instaurés entre les administrations et avec les partenaires privés.

Emblématique des travaux réalisés en 2011-2012, la circulaire du 29 mars 2012 relative à l'efficacité des activités de publication de l'État, tout en maintenant l'équilibre des circulaires de 1998 et 1999 sur l'édition publique, a permis de prendre en compte l'évolution des moyens et des modes de publication et particulièrement des technologies numériques. La qualité de l'information administrative est restée au cœur des préoccupations du COEPIA, soucieux de l'amélioration continue des renseignements aux usagers. Dans le domaine de la mise à disposition des données publiques, la réalisation de lignes

directrices offre désormais aux administrations un guide pour agir dans le nouveau contexte de la réutilisation des informations publiques.

Le COEPIA s'est en outre enrichi d'une nouvelle formation chargée d'examiner les projets de redevances et de donner au Premier ministre un avis sur leur adoption.

Le dynamisme du COEPIA et sa capacité à prendre en considération les évolutions d'un secteur en mutation sont dus à

l'action de Michel Pinault et à celle d'Olivier Cazenave, qui, en tant que président et vice-président, ont su faire partager cette exigence de qualité qui convient aux travaux et avis du conseil.

Je voudrais enfin exprimer ma reconnaissance aux présidents, rapporteurs et membres des formations spécialisées qui ont apporté

leurs compétences et leur disponibilité sur des sujets souvent techniques et complexes. Je tiens à les remercier au nom du Premier ministre et en mon nom pour le travail de l'année écoulée et pour celui qui sera encore le leur au sein du COEPIA l'année prochaine.



INTRODUCTION

Par **Michel Pinault**

Président du Conseil d'orientation

“ L'information administrative, la mise à disposition et la réutilisation des données publiques et la publication administrative ont pour point commun leurs destinataires et bénéficiaires : l'usager des services publics et au-delà l'utilisateur et le réutilisateur des informations publiques.

La difficulté est réelle pour les administrations à satisfaire ce client singulier aux multiples visages, citoyen détenteur de droits ou soumis à des obligations, particulier, professionnel ou adhérent d'une association, en attente que le service rendu réponde à ses exigences qui suivent, selon l'urgence et le contexte, des critères d'appréciation difficiles à déterminer ou simplement évaluer.

Toutes les administrations sont confrontées à ce défi dans l'accomplissement de leur mission : satisfaire les usagers en utilisant au mieux les moyens dont elles disposent. L'amélioration de la qualité du service rendu et la recherche d'une plus grande efficacité de la dépense publique exigent d'elles des choix éclairés dans les actions et opérations qu'elles mènent à destination du public, et donc qu'elles développent des outils de diagnostic et d'évaluation.

Les travaux menés par le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) au cours de l'année écoulée ont permis d'identifier trois axes de progrès possibles : relever le défi de la qualité de l'information administrative délivrée aux usagers ; accroître l'efficacité des activités de publication de l'État ; et renforcer les possibilités de réutilisation au-delà de l'État des données publiques qu'il produit.



De nombreux efforts sont fournis par les services de l'État pour améliorer **la qualité de l'information administrative**. Mais des gains importants en efficacité dans ce domaine demeurent possibles en améliorant la coopération entre administrations, en renforçant la mutualisation des moyens qui y sont consacrés et en adaptant les possibilités de réponse aux différents publics concernés par une meilleure articulation entre les différents canaux d'accès à l'information ou au renseignement administratifs (guichet, courrier, courriel, internet, téléphone). La mise à disposition par le COEPIA d'un **guide d'autodiagnostic** devrait permettre aux administrations publiques de trouver plus facilement les voies et moyens d'améliorer la qualité de l'information administrative.

À travers un cycle d'auditions organisé par le COEPIA auprès des **principaux acteurs de l'État en matière de publication**, il est apparu que les administrations, plus ou moins sous la contrainte budgétaire, ont largement accompli un effort de rationalisation de leurs activités de publication sous toutes ses formes. Les bonnes pratiques se généralisent et le pilotage des activités de publication au sein des ministères tend à mieux s'exercer. Il n'en reste pas moins que les outils d'évaluation sont encore peu développés et que les fortes mutations engendrées par le développement du numérique mettent sous tension permanente les activités de publication de l'État. C'est pourquoi, à travers la publication de **la circulaire du 29 mars 2012**, largement inspirée par les travaux du COEPIA, il est apparu nécessaire d'inciter les administrations de l'État à mettre en place une stratégie ministérielle destinée à accroître fortement l'efficacité des activités de publi-

cation en intégrant comme axe de progrès la recherche d'une plus grande mutualisation des moyens qu'elles y consacrent.

Enfin, la facilitation de **la réutilisation des données publiques** par d'autres acteurs que les services de l'État ouvre des perspectives prometteuses même s'il est encore difficile d'en évaluer les effets. Si le débat autour de l'ouverture des données publiques s'est initialement cristallisé sur le caractère gratuit ou payant de leur réutilisation, la décision prise par **le décret n° 2011-577 et la circulaire du 26 mai 2011** d'affirmer clairement le principe de la gratuité de la réutilisation des informations publiques détenues par l'État, s'accompagne de la possibilité de subordonner la réutilisation de certaines de ces informations au versement d'une redevance qui devra être dûment justifiée par des circonstances particulières. Le COEPIA, suivant ce même décret, est appelé à jouer un rôle de conseil auprès du Premier ministre en rendant un avis sur la liste des informations publiques dont il est envisagé de soumettre la réutilisation au paiement d'une redevance. Dans le même temps, des lignes directrices ont été tracées pour donner aux administrations un cadre indicatif leur permettant de cerner les exceptions possibles au principe d'une réutilisation gratuite et de déterminer des critères objectifs justifiant de circonstances particulières en la matière.

Mais ce débat sur le principe de gratuité de la réutilisation des informations publi-

ques ne doit pas masquer les enjeux considérables des questions relatives aux conditions de mise à disposition et de réutilisation des données à caractère personnel, qui sont au cœur des travaux actuellement menés par le COEPIA avec la CADA et la CNIL.

De même, la qualité de l'information administrative des usagers et l'efficacité des activités de publication de l'État doivent intégrer une réflexion en amont permettant de faciliter l'accès aux informations publiques en vue de leur réutilisation. L'ouverture juridiquement et techniquement maîtrisée des données publiques constitue, en effet, un levier permettant aux administrations publiques de mieux satisfaire les besoins du public et des usagers en démultipliant les possibilités de réponse à travers les initiatives de développement d'applications ou de services connexes en dehors de l'État lorsque ceux-ci ne relèvent pas directement des missions de service public dont les administrations ont la charge.



PANORAMA GÉNÉRAL

Information administrative, données publiques,



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



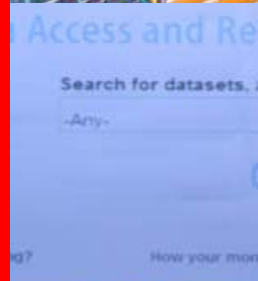
Conseil, coordination, contrôle, accompagnement
des administrations



L'ESSENTIEL 2011-2012



29/06/2012 Premier ministre ■ Publication de la liste des redevances de réutilisation d'informations publiques établies avant le 1^{er} juillet 2011 <i>Données publiques</i>	Juin 2012 Caisse nationale d'allocations familiales ■ Ouverture du nouveau portail internet de la Caisse nationale d'allocations familiales caf.fr <i>Information administrative</i>	27/04/2012 Commission nationale de l'informatique et des libertés ■ Publication de la délibération n° 2012-113 du 12/04/2012 portant autorisation unique de traitements de données à caractère personnel contenues dans des informations publiques aux fins de communication et de publication par les services d'archives publiques <i>Données publiques</i>	10/04/2012 Secrétariat général du Gouvernement, Direction de l'information légale et administrative ■ Ouverture de la rubrique « Traduction du droit français » sur le portail legifrance.gouv.fr <i>Publications</i>
01/04/2012 Premier ministre ■ Circulaire du 29 mars 2012 relative à l'efficacité des activités de publication de l'État <i>Information administrative / Publications</i>	23/03/2012 ■ Publication de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives <i>Données publiques / Publications</i>	21/03/2012 Premier ministre ■ Publication de la circulaire du 16 mars 2012 relative à l'internet de l'État <i>Information administrative</i>	16/03/2012 Conseil d'État ■ Colloque « Le patrimoine immatériel des personnes publiques » <i>Données publiques</i>
02/03/2012 ■ Publication de la loi n° 2012-287 du 1^{er} mars 2012 relative à l'exploitation numérique des livres indisponibles du XX^e siècle <i>Publications</i>	16/02/2012 Mission Etalab ■ Lancement de « Dataconnections », communauté des porteurs de projets et des acteurs de l'innovation autour de la réutilisation des données publiques de data.gouv.fr <i>Données publiques</i>	Février 2012 Direction de l'information légale et administrative ■ Dématisation du Bulletin officiel des annonces de marchés publics (BOAMP) <i>Publications</i>	31/12/2011 Premier ministre ■ Publication du décret n° 2011-2047 du 29 décembre 2011 modifiant le décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010 instituant un COEPIA pour créer une formation spécialisée chargée de rendre un avis sur les projets de redevance des administrations <i>Données publiques</i>
12/12/2011 Commission européenne ■ Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2003/98/CE concernant la réutilisation des informations du secteur public <i>Données publiques</i>	12/12/2011 Commission européenne ■ Projet de décision de la Commission relative à la réutilisation des documents de la Commission <i>Données publiques</i>	08/12/2011 Premier ministre ■ Publication du décret n° 2011-1832 du 8 décembre 2011 relatif aux consultations ouvertes sur l'internet <i>Information administrative</i>	06/12/2011 Délégué interministériel à l'orientation, Direction de l'information légale et administrative ■ Ouverture de la plateforme téléphonique du service public de l'« orientation pour tous » (0811 70 3939), confiée à la DILA par le Délégué interministériel à l'orientation <i>Information administrative</i>
05/12/2011 Mission Etalab ■ Lancement de data.gouv.fr, portail interministériel d'ouverture des données publiques <i>Données publiques</i>	Décembre 2011 Direction de l'information légale et administrative ■ Arrêt de l'exploitation de « Service public local » par la Caisse des dépôts et reprise par la DILA de la gestion des données locales dans l'annuaire de service-public.fr <i>Information administrative</i>	Décembre 2011 Secrétariat général du Gouvernement, Direction de l'information légale et administrative ■ Intégration du site circulaires.gouv.fr dans le portail legifrance.gouv.fr <i>Publications</i>	11/11/2011 Premier ministre ■ Publication du décret n° 2011-1499 du 10 novembre 2011 pris en application de la loi n° 2011-590 du 26 mai 2011 relative au prix du livre numérique <i>Publications</i>



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**LE DÉFENSEUR
DES DROITS**



PARTIE 1



L'INFORMATION ET LE RENSEIGNEMENT ADMINISTRATIFS

L'information et le renseignement administratifs désignent l'information (mise à disposition) et le renseignement (sur demande) apportés aux usagers sur les droits et démarches, les formalités, les mesures pratiques d'application de la législation et de la réglementation.

1. PANORAMA

Information et renseignement administratifs



ADMINISTRATIONS
(État, collectivités territoriales,
organismes sociaux)



Chaque adminis-
tration a la
responsa-
bilité
d'informer
ses usagers
dans son
domaine
de com-
pétence

Information administrative

>> Services
« métiers »

>> Services
d'information
et de com-
munication

>> Services
et opérateurs
spécialisés
dans l'information
des usagers



Etc.

Évolutions législatives et réglementaires,
campagnes d'information,
amélioration des contenus d'information, etc.

Production
de l'information
administrative

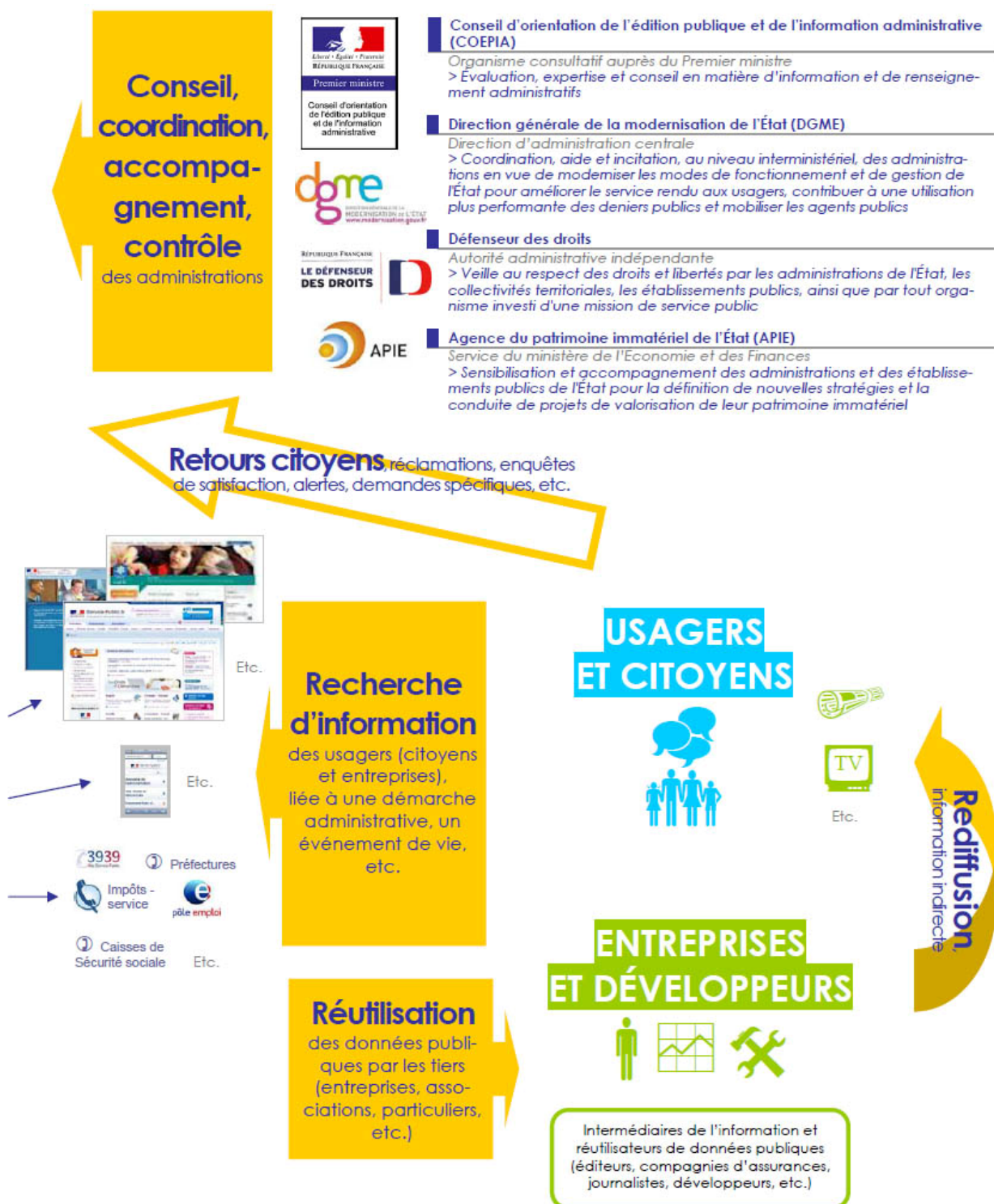


Diffusion
de l'information
administrative



- Respect de critères de qualité tels que la précision, la fraîcheur, la lisibilité de l'information
- Adaptation des contenus aux besoins des usagers
- Organisation de la validation des contenus, de leur mise à jour et de leurs éventuelles corrections
- Co-production de contenus entre administrations

- Organisation des canaux d'information par rapport aux besoins des usagers (guichets uniques, articulation des différents supports, etc.)
- Réexploitation de contenus entre administrations et entre supports différents
- Mise à disposition des données issues de l'information administrative pour réutilisation par des tiers (entreprises, citoyens, etc.)



2. L'ACTIVITÉ DES ADMINISTRATIONS EN 2011-2012

L'information administrative est un élément clé de la satisfaction des usagers. Le COEPIA considère que les ministères ont dans leurs responsabilités premières les relations et l'information des usagers qui relèvent d'eux, sans se décharger de cette mission sur un organisme qui en serait spécifiquement chargé.

Le manque de fiabilité d'une information fournie, l'incohérence entre plusieurs sources ou la difficulté à trouver le bon interlocuteur sont autant de dysfonctionnements vivement ressentis par chacun au cours d'une démarche administrative. Une étude menée en 2010 par l'institut de sondage BVA pour la Direction générale de la modernisation de l'État (DGME) a d'ailleurs souligné l'importance de l'information

administrative aux yeux des usagers : près d'un Français sur trois se déclare insatisfait du manque de concordance des différentes sources administratives et un Français sur quatre souhaiterait être davantage aiguillé vers le bon interlocuteur lorsqu'il cherche une information (*voir encadré*).

L'information administrative constitue aussi un facteur déterminant pour l'efficacité du traitement des dossiers par les services publics, en évitant la multiplication des demandes d'explication et les erreurs. En même temps qu'elle pénalise l'utilisateur, une information insuffisante, incorrecte ou désordonnée alourdit en effet l'action administrative et complique le travail des agents publics.

Hiérarchie des facteurs d'insatisfaction des usagers		
(sur l'ensemble des événements de vie) - Étude BVA pour la DGME, 2010		
Pro-activité	La capacité du service à vous proposer lui-même des services ou des solutions utiles pour vous	- 36 %
Attente	Le temps d'attente ou de mise en relation avec un interlocuteur	- 33 %
Suivi	L'information sur l'état d'avancement de votre demande	- 32 %
Aspect chronophage	Le nombre de déplacements ou d'appels téléphoniques que vous avez dû effectuer	- 32 %
Orientation en amont	La facilité à identifier les services à contacter	- 32 %
Information personnalisée	La facilité à trouver une information personnalisée correspondant à votre cas personnel	- 31 %
Communication du délai	La communication du délai de traitement de votre demande	- 31 %
Délai du traitement	Le délai de traitement de votre demande	- 31 %
Horaires	Les horaires d'ouverture	- 30 %
Cohérence des informations	La concordance des différentes sources d'information que vous avez consultées	- 29 %
Visibilité	La clarté de l'information sur les différentes étapes à accomplir	- 28 %
Implication de l'interlocuteur	L'implication de votre interlocuteur (ou du service) sur votre dossier	- 25 %
Fiabilité des listes de justificatifs	L'exactitude de la liste des justificatifs à produire	- 25 %
Aiguillage	L'aiguillage vers le bon interlocuteur	- 25 %
Prise en compte de la demande	La confiance dans le fait que votre demande a été prise en compte	- 23 %
Compétence de l'interlocuteur	La compétence de votre (ou de vos) interlocuteur(s)	- 20 %
Confiance a priori	La confiance que votre (ou de vos) interlocuteur(s) a accordé à vos déclarations	- 19 %
Amabilité	L'amabilité de votre (ou de vos) interlocuteur(s)	- 19 %

L'étude sur la complexité ressentie des usagers par événements de vie a été réalisée à la demande de la DGME, par l'institut de sondage BVA. L'institut BVA a interrogé des usagers des services publics recrutés à partir d'un échantillon de 9 504 interviewés, représentatif de la population des résidents en France âgés de 15 ans et plus. La représentativité de l'échantillon est assurée selon la méthode des quotas en termes de sexe, âge, profession du chef de famille, après stratification par région et catégorie d'agglomération. Réalisation en deux vagues d'enquête du 28 juin au 24 juillet et du 9 novembre au 9 décembre 2010. Les interviewés ont été interrogés par téléphone.

Les actions de modernisation menées par les administrations en 2011-2012 ont amélioré la prise en compte de l'utilisateur en matière d'information administrative, ainsi que la qualité de l'information qui lui est délivrée, sur plusieurs canaux de contact (internet, téléphone, guichet, etc.)

Ces efforts, qui méritent d'autant plus d'être salués qu'ils sont accomplis dans un contexte budgétaire et humain contraint, sont cependant limités dans leurs effets par un manque de coordination entre administrations.

2.1. Plusieurs avancées engagées en termes de qualité et d'efficacité de l'information administrative des usagers

Une amélioration de la qualité de l'information administrative : des progrès en termes de lisibilité et d'orientation de l'information vers les attentes des usagers

L'information administrative délivrée sur les sites internet de l'État a fait l'objet d'efforts de rationalisation et de qualité

Dans un souci d'amélioration de la lisibilité pour les usagers de l'offre d'information, **une rationalisation du « paysage » des sites internet de l'État** a été entreprise, inspirée par les propositions du premier « rapport Riester » remis au Gouvernement en février 2010. Un vigoureux regroupement des sites internet a ainsi été opéré : la moitié d'entre eux (242 sur les 564 recensés à l'origine) ont disparu dès mars 2012, supprimés ou repris dans le cadre de portails.

Plusieurs portails ont en effet vu le jour ou ont été remaniés dans cette période, consacrés à un thème ou orientés vers une cible d'utilisateurs : associations.gouv.fr, jeunes.gouv.fr, emploi.gouv.fr, fonction-publique.gouv.fr, import-export.gouv.fr, etc. En même temps, les sites maintenus ont souvent été amenés à intégrer les contenus de sites supprimés.

Cette reconfiguration de l'offre de contenus d'information des services de l'État sur internet s'est traduite par un renforcement de l'audience de plusieurs sites maintenus ou nouvellement créés. Le référencement des contenus par les moteurs de recherche est en effet rendu plus efficace par leur rassemblement sur un nombre plus

limité de sites, ce qui facilite également la recherche d'informations par les usagers. Une limite de l'exercice consiste cependant à veiller à ce que le regroupement de contenus en sites moins nombreux n'aboutisse pas à une complexification excessive de la navigation sur les portails qui les accueillent, au détriment des utilisateurs recherchant directement l'information sur ces pages.

Il faut noter que cet effort de rationalisation concerne également les sites internet mis en œuvre par les administrations déconcentrées de l'État, avec le **projet « Internet départemental de l'État » (IDE)**. À la charnière entre la simplification du « paysage » internet de l'État et la réorganisation des administrations territoriales de l'État (REATE), il vise à rendre cohérente la présence sur internet de l'État au niveau départemental et à traduire la nouvelle organisation territoriale de ses services, avec un site unique pour les services de l'État dans chaque département. Pilotée par le Secrétariat général du Gouvernement (SGG), le Service d'information du Gouvernement (SIG) et la Direction de l'information légale et administrative (DILA), la démarche cible résolument les besoins de l'utilisateur, en se détournant d'une approche axée sur l'organisation des services. Les travaux de déploiement du nouveau modèle de site IDE s'appuient sur les deux plateformes techniques existant dans les services départementaux de l'État (la plateforme *PISE* du ministère de l'Intérieur ou la plateforme *GISEH* du ministère de l'Écologie).

Une réflexion plus large a en outre été confiée au SIG sur l'organisation de la pré-

sence de l'ensemble des services déconcentrés de l'État sur internet, au-delà de l'échelon départemental.

En outre, **une procédure d'agrément des projets internet et numériques de l'État**, confiée au SIG, a été instaurée par la [circulaire du Premier ministre 16 février 2012 relative à l'internet de l'État](#). Elle est destinée à coordonner la présence de l'État sur internet et à maintenir une discipline parmi les projets des administrations, qu'il s'agisse d'initiatives pérennes ou ponctuelles.

Un effort de standardisation des exigences de qualité ergonomiques et techniques a également été engagé avec la [circulaire du 16 février 2012](#), au travers de la « Charte internet de l'État » : elle fixe les obligations auxquelles doivent se conformer les sites des administrations centrales et déconcentrées de l'État, en matière d'ergonomie, d'interopérabilité, de sécurité et d'accessibilité. Elle se substitue notamment à la « Charte ergonomique des sites internet publics » de 2008. Ces règles doivent être respectées par tous les nouveaux sites sans délai et par les sites existants à partir du 1^{er} janvier 2013.

Par ailleurs, **un dispositif d'évaluation par les usagers** de la qualité des sites internet de l'État se déploie. Trois sites ont expérimenté un outil de notation au cours de l'année 2011 ([service-public.fr](#), [mon.service-public.fr](#) et [justice.gouv.fr](#)). Un module commun et permanent d'évaluation des sites est désormais mis à disposition des administrations par le SIG. Les résultats sont publiés sur les sites. De plus, des études approfondies d'évaluation des sites vont être systématisées.

Il convient de noter que le portail de l'administration [service-public.fr](#) a conforté sa position de **guichet unique de l'information administrative pour les usagers sur internet**. Sa notoriété est désormais bien établie et son audience continue de croître fortement : avec 94,6 millions de visites directes et indirectes (via les rubriques « Droits et démarches » diffusées sur les sites locaux adhérant au co-marquage avec [service-public.fr](#) et sur [mon.service-public.fr](#)) enregistrées en 2011, la progression est de + 35,5 % par rapport à l'année

précédente. Il faut noter que la DILA en propose depuis le mois de septembre 2011 une version mobile [m.service-public.fr](#) adaptée à la consultation par téléphone multimédia.

Une meilleure prise en compte des usagers se dessine en outre avec le projet de fusion entre [service-public.fr](#) et [mon.service-public.fr](#), la plateforme de comptes personnels pour les démarches administratives en ligne qui comptabilise près de 3,5 millions de comptes ouverts. Cette fusion a été esquissée avec une harmonisation graphique et ergonomique entre les deux sites.

L'information administrative délivrée aux usagers par les autres canaux (téléphone, courrier, guichet, etc.) a aussi bénéficié de quelques améliorations

Au niveau interministériel, plusieurs actions peuvent être rappelées.

Il faut en particulier signaler **l'optimisation de la gestion des réclamations** qui a été entreprise sous la conduite de la DGME. Ce chantier s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration de la qualité de service dans l'administration (accueil, traitement des demandes, gestion des réclamations) et vise à faire évoluer la relation à l'usager et à revaloriser la notion de qualité de service. L'examen de la situation des différents services publics a d'ailleurs permis de souligner la nette avance des organismes de protection sociale dans ce domaine.

L'enjeu de ce chantier est considérable alors qu'on estime à 18 millions le nombre de réclamations adressées chaque année par les particuliers aux services publics. Dans ce contexte, la qualité de l'information administrative apparaît comme un levier déterminant pour prévenir les réclamations liées à un manque d'information ou à une mauvaise compréhension. D'où les travaux menés sur ce sujet par le COEPIA (*voir infra*).

Plusieurs avancées peuvent être rappelées à ce propos. Dix organismes publics et services de l'État représentant environ 80 % du volume des réclamations adressées à l'administration ont ainsi déployé un dispo-

sitif de traitement des réclamations (en capacité de répondre à toutes les réclamations reçues dans les meilleurs délais, d'adapter la réponse à l'insatisfaction exprimée et de mesurer la satisfaction des auteurs des réclamations) : organismes de protection sociale, Pôle Emploi, Direction générale des finances publiques (DGFiP), ministère de l'Intérieur, ministère de l'Éducation nationale, ministère de la Justice, etc.

Un service de dépôt en ligne de réclamations a en outre été lancé en juillet 2011 sur mon.service-public.fr, permettant aux usagers d'envoyer une réclamation auprès de six organismes publics.

En matière de renseignement administratif par téléphone, **le service offert par le 3939 « Allo service public »**, mis en œuvre par la DILA, continue de progresser même s'il demeure relativement peu connu des usagers. En 2011, plus de 1,2 million d'appels ont été traités, soit 9 % de plus que l'année précédente. Surtout, le 3939 a renforcé son positionnement interministériel dans le « paysage » du renseignement téléphonique des usagers (*voir infra*), concourant de ce fait à leur simplifier l'accès téléphonique à l'information administrative.

L'importance que ce canal de contact avec les usagers représente pour leur information administrative a justifié que le COEPIA lance en 2012 une réflexion pour en améliorer la qualité (*voir infra*). La situation semble en effet présenter d'importantes marges de progrès, tant en ce qui concerne la qualité de la réponse que l'efficacité de l'organisation. La Cour des comptes a par exemple souligné dernièrement, dans son [rapport sur « Les relations de l'administration fiscale avec les particuliers et les entreprises »](#) (février 2012), le « point noir » de l'accueil téléphonique des particuliers par les services fiscaux. Plus généralement, standards et centres d'appels (ces derniers traitant l'essentiel des flux d'appels, soit environ 200 millions par an) dessinent un paysage complexe pour les usagers. Le [rapport sur « L'accueil à distance dans les administrations »](#) (2007) avait déjà noté le foisonnement des sites et des tarifs, la diversité des dispositifs, l'insuffisante mutualisation des dispositifs, le manque d'évaluation de leur efficacité,

l'absence de pilotage et de coordination interministériels.

Des gains d'efficacité : vers une gestion de l'information administrative plus collaborative et ouverte

Un début de rationalisation des moyens de diffusion de l'information administrative

À la faveur du regroupement des sites internet de l'État engagé en 2010 (*voir supra*), ce sont aussi les moyens techniques de diffusion de ces sites qui ont pu être rationalisés dans les ministères. Les opérations de recomposition des sites ont souvent nécessité l'affirmation d'un pilotage transversal et des choix communs en termes d'outils à retenir parmi l'hétérogénéité des solutions mises en œuvre préalablement, pour la diffusion et la production des contenus par les différents services, comme par exemple dans les ministères financiers.

Co-marquage et coproduction avec service-public.fr, un noyau de coopération entre administrations

Les dispositifs de coproduction et de rediffusion des contenus mis en œuvre autour de la DILA pour alimenter et rediffuser les pages du portail service-public.fr et alimenter les réponses aux questions posées au 3939 ou par courriel dessinent un noyau de coopération entre services publics pour améliorer la qualité et l'efficacité de l'information administrative des usagers.

Le co-marquage est un service proposé par l'État (DILA) aux administrations pour faciliter la diffusion de l'information administrative et rapprocher les données nationales et locales pour mieux renseigner les usagers. Concrètement, il permet aux sites internet locaux (sites internet des collectivités locales et leurs groupements) de rediffuser le guide des droits et démarches de service-public.fr dans le cadre du site local, en le complétant par des informations locales (coordonnées d'organismes, télé-services locaux, etc.) afin d'offrir à l'utilisateur un accès adapté à son contexte local pour ses droits et démarches.

Avec plus de 1 500 partenaires, le co-marquage de *service-public.fr* constitue aujourd'hui un système prometteur. D'autres dispositifs existent dans des domaines plus précis, comme par exemple l'information coordonnée sur la retraite issue de 35 organismes via le GIP Info Retraite, ou encore la mise à disposition de bases de connaissances pour les partenaires de la CNAF.

L'arrêt de l'exploitation par la Caisse des dépôts et consignations fin 2011 de la Base d'orientation service public local (BOSPL) qu'elle gérait en proposant des services associés aux collectivités territoriales a perturbé les acteurs locaux de l'information administrative. Le COEPIA avait alors signalé les risques que cette situation générait pour l'information administrative locale (*voir rapport annuel 2010 du COEPIA*). La base de données locales de la DILA, recensant les coordonnées des organismes publics locaux en contact direct avec les usagers, a succédé à la BOSPL en 2011. Cette base est mutualisée et mise à la disposition notamment de *service-public.fr*, du 3939 et des administrations locales ayant conclu une convention de co-marquage (préfectures, collectivités territoriales, etc.)

Le paysage de l'information administrative locale reste néanmoins complexe et inégal, d'où le souhait du COEPIA d'examiner cette question (*voir infra*).

L'**extranet COPERIA**, qui permet aujourd'hui aux administrations de travailler en réseau pour enrichir et mettre à jour le guide « Vos droits et démarches » de *service-public.fr*, est en cours de renouvellement par la DILA. L'application COPERIA 2, doté d'une chaîne éditoriale XML, devrait être opérationnelle en décembre 2012 et alimentera notamment les rubriques éditoriales du site *service-public.fr* (« Particuliers », « Associations » et « Professionnels »), le co-marquage et la base de connaissances du 3939.

La réutilisation des données par des tiers, vecteur indirect d'information administrative des usagers

Au-delà de la rediffusion entre administrations, la base de données locales des services publics de la DILA a été mise à la disposition de l'ensemble des réutilisateurs potentiels dans le cadre de data.gouv.fr depuis l'ouverture de ce portail en décembre 2011 (*voir infra*). Ces acteurs privés (entreprises, associations, développeurs, etc.) peuvent ainsi contribuer à l'information administrative des usagers dans le cadre de produits ou services qu'ils leur proposeraient.

C'est le sens d'une des pistes avancées par le COEPIA dans son guide méthodologique pour l'amélioration de la qualité de l'information administrative, destiné aux acteurs publics (*voir infra*).

Quelques rationalisations et coopérations dans le renseignement administratif par téléphone autour du 3939 « Allo service public »

Plusieurs initiatives dans ce domaine ont abouti en 2011. Signalons d'abord le **rac-cordement de 15 préfectures** au service de renseignement administratif par téléphone 3939 en mai 2011. Une expérimentation a également été menée avec la CAF d'Ille-et-Vilaine. En outre, la plateforme de renseignement téléphonique du service public de l'orientation pour tous (OPT), confiée à la DILA par le Délégué interministériel à l'orientation, a ouvert en décembre 2011 (0811 70 3939).

D'importantes fournitures de contenus d'information pour les réponses aux usagers appelant le 3939 ont par ailleurs été organisées en 2011 avec plusieurs organismes sociaux : le GIP Info Retraite, l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale (ACOSS) et la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM).

Cependant, au-delà du 3939, qui ne couvre d'ailleurs pas l'ensemble des thématiques de l'information administrative, les dispositifs de renseignement téléphonique des usagers dans les administrations restent **dispersés, peu lisibles et rarement inter-connectés**. Ces premiers constats ont nourri la réflexion qu'a lancée le COEPIA sur l'amélioration du renseignement administratif par téléphone (*voir infra*).

2.2. Un déficit de coordination entre les administrations qui limite les gains de qualité et de coût dans l'information fournie aux usagers

En examinant les chaînes de traitement de l'information administrative dans les ministères, le COEPIA a constaté que l'amélioration de sa qualité peine à dépasser une organisation insuffisante de la fonction d'information administrative des usagers au sein de l'État (*voir rapport annuel 2010 du COEPIA*).

Quatre points ont été plus particulièrement soulignés :

- **un émiettement des responsabilités** en matière d'information administrative dans certains ministères ;
- **une dispersion des producteurs** d'information sans qu'une cartographie de ces derniers ni un dispositif de pilotage ministériel ne permettent d'écarter des redondances ou de possibles incohérences ;
- **des processus de validation hétérogènes**, impliquant parfois les secrétariats généraux et les cabinets, mais rarement au sein d'une procédure codi-

fiée ni centralisée ; ceux qui valident l'information administrative sont, en outre, parfois ceux qui la produisent tandis que la distinction entre information administrative et communication gouvernementale ne s'opère parfois pas ;

- **l'existence de bonnes pratiques**, à l'œuvre ou en germe, comme le rôle pivot confié au pôle internet du ministère de l'Intérieur qui pourrait préfigurer un dispositif de pilotage ministériel un peu plus resserré de la fonction « information administrative », ou encore le dispositif éditorial du ministère de l'Éducation nationale qui permet la réécriture de certains supports et donc une meilleure vulgarisation de l'information apportée au public.

Ces constats ont motivé les travaux menés sur la possibilité de mieux structurer une coordination interministérielle dans le domaine de l'information administrative (*voir infra*).

* GROS PLAN

Le nouveau site *caf.fr*, un levier pour concilier qualité et efficience de la relation de service avec les usagers



* Afin de faire face à l'évolution de ses flux de contacts et de s'adapter aux nouvelles attentes de ses publics, la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) a engagé fin 2010 un projet de refonte de son site internet *caf.fr* qui visait à élargir l'offre de services en ligne des CAF.

Le projet s'est organisé autour de six axes :

> **Faire évoluer l'ergonomie du site**, en améliorant la présentation des contenus et services proposés à chacune des cibles du *caf.fr* (grand public, allocataires, partenaires, médias). Il s'agit ici de soutenir l'image et le positionnement des CAF au travers de son site internet.

> **Accroître le nombre de téléprocédures proposées.**

Cet axe, qui prévoit également la mise à disposition de tests d'éligibilité en amont des téléprocédures, s'inscrit dans une démarche de simplification et de dématérialisation de la relation aux usagers.

> **Enrichir la rubrique « Mon compte »**

Largelement utilisée par les usagers des CAF, la rubrique « Mon compte » évolue pour offrir à l'utilisateur une vision plus complète de sa situation au regard de ses droits et paiements (vision de type « tableau de bord »). Il s'agit aussi d'aller plus loin dans le suivi des démarches et de dispenser, via cette rubrique, informations

et conseils ciblés afin d'inciter à une gestion plus autonome des dossiers simples des allocataires.

> **Mettre en place un système de gestion des courriels entrants et sortants.**

Entré dans la vie courante des publics, le courriel est encore peu utilisé dans la relation entre la CAF et ses usagers. Ainsi, les CAF adressent, chaque année, 88 millions de courriers pour seulement 2,8 millions de courriels. La mise à disposition des CAF d'un système de gestion de la réponse courriel, conçu dans une approche multicanale, représente un enjeu important en termes de maîtrise des flux et des coûts de gestion. Un nouveau système de gestion de mails sera déployé à l'ensemble du réseau des CAF à l'horizon 2013. Dès l'année 2012, la gestion des courriels est progressivement prise en charge au sein de plateaux mutualisés chargés également de la réponse téléphonique aux usagers.

> **Construire une base de « connaissances »**

qui met à disposition des usagers les réponses à leurs questions les plus fréquentes. Cette base a vocation à servir de « filtre » avant l'accès des allocataires à l'envoi d'un courriel. Elle est structurée sur la base des situations de vie et des motifs de contacts les plus fréquents des publics.

> **Enrichir le site *caf.fr* de la présence d'un conseiller virtuel** dont le rôle est d'orienter les internautes, de répondre aux questions les plus fréquentes et d'assurer la promotion des nouveaux services en ligne. Il est en effet important que la fonction d'accompagnement et de conseil, qui fait le socle des métiers et des services des CAF, soit particulièrement mise en avant sur le site des Allocations familiales.

Sorti en juin 2012, le nouveau site *caf.fr* positionne la relation de service aux usagers au cœur de son site internet. Au-delà de cette nouvelle version du site, le réseau des Allocations familiales poursuit le développement de sa stratégie digitale en prévoyant à moyen terme :

- la création d'applications smartphone issues du *caf.fr*, et notamment de façon prioritaire

une application dédiée à la gestion du compte allocataire ;

- la poursuite de la dématérialisation de la relation usager : en ouvrant à horizon fin 2012 la possibilité aux allocataires de transmettre leurs pièces justificatives par courriel ;

- la réflexion pour la mise en place d'un outil de gestion de la relation client (GRC ou CRM) favorisant le pilotage de la gestion des contacts dans une logique multicanale ;

- la poursuite d'une stratégie d'écoute client qui vise à proposer des services en ligne adaptés aux nouveaux usages numériques et à favoriser la maîtrise des flux par le réseau des CAF.

3. ÉTUDES ET RECOMMANDATIONS DU COEPIA

3.1. Vers un renforcement de la coordination inter-ministérielle de l'information administrative ?

Une analyse méthodique des chaînes de traitement de l'information administrative au sein de quatre ministères (Éducation nationale, Intérieur, Justice et Affaires sociales) a été entreprise par le COEPIA en 2010-2011. Elle s'est aussi enrichie d'un partage d'expérience avec des organismes de protection sociale (CNAV et CNAF). Les constats qui s'en sont dégagés (*voir supra*) ont conduit à envisager de **structurer davantage les modes d'échange et les responsabilités en matière d'information administrative**, aux niveaux ministériel et interministériel, préciser les conditions pour enclencher une dynamique de mutualisation, de complémentarité et d'évaluation plus systématique de sa qualité.

Trois pistes ont ainsi été avancées par le groupe de travail : la désignation d'un haut responsable à l'information administrative auprès du secrétaire général de

chaque ministère ; la mise en place d'un dispositif de coordination interministérielle ; l'élaboration de stratégies ministérielles en matière d'information administrative des usagers. Avant d'aller plus loin et d'envisager leur mise en œuvre, une expérimentation va être entreprise avec quelques ministères volontaires dans le domaine de l'amélioration de la qualité de l'information administrative, afin d'en tester la pertinence.

Matériau concret pour cette expérimentation, plusieurs axes opérationnels d'amélioration de la qualité de l'information administrative ont en effet été identifiés à l'attention des responsables des services administratifs concernés. Ils constituent un guide méthodologique, dont la première version présentée ci-après est soumise à leurs observations en même temps qu'il va être testé et enrichi au second semestre 2012.

3.2. Un guide méthodologique pour améliorer la qualité de l'information administrative

Après l'analyse de différents dispositifs d'information administrative, un premier repérage de bonnes pratiques et un dialogue noué avec plusieurs acteurs de l'information et du renseignement administratifs, un groupe de travail s'est réuni autour de la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » du COEPIA.

Il a été composé de manière à associer les acteurs publics majeurs de l'information administrative : les ministères bien sûr, représentés au COEPIA, mais aussi au-delà de l'État les organismes sociaux, les collectivités territoriales, le Défenseur des droits.

Plusieurs auditions ont été organisées pour étudier leurs expériences et identifier les bonnes pratiques. Ces échanges ont notamment permis de souligner :

- **l'attente forte de « sur-mesure » et de réactivité** de la part des usagers (la prise en compte des besoins individuels) ;
- **l'importance de gérer une relation structurée sur les différents canaux de contact** (téléphone, sur place, courrier, courriel, site internet) ;
- **la nécessité de travailler à la simplification et à l'adaptation du langage.**

Améliorer la production et la délivrance de l'information administrative requiert une attention particulière pour les administrations, car cette information doit être fiable, mise à jour, accessible et cohérente entre les différents canaux de contact et entre les administrations. Elle doit également être compréhensible pour tous et organisée, autant que possible, selon les besoins des usagers et leurs situations de vie.

La formation spécialisée a entrepris de matérialiser les fruits de la réflexion sur l'amélioration de la qualité de l'information administrative sous la forme d'un guide méthodologique.

Il a pour objectif de donner des pistes concrètes d'amélioration de la qualité de l'information administrative pour les organismes publics. Il s'adresse aux gestionnaires d'information administrative et porte sur l'ensemble des canaux de contact. Il recense les actions opérationnelles qui peuvent être mises en place et propose un autodiagnostic permettant d'évaluer sa pratique et d'identifier les plans d'actions opérationnels applicables.

Le guide s'organise autour de trois axes, déclinés en douze actions opérationnelles (voir encadré) :

- **axe 1 : faire de l'écoute usager le moteur de l'amélioration de l'information administrative** » en évaluant l'information diffusée et en tirant partie de la voix des usagers pour créer de nouveaux services (sites internet, accueil téléphonique...) ;
- **axe 2 : améliorer l'accès des usagers à l'information et au renseignement administratifs** en organisant plus efficacement l'articulation des différents canaux de contact (internet, téléphone, courriel, sur place, imprimés, réutilisation, etc.), en simplifiant l'offre d'information et en évitant la répétition de la demande causée par le manque de confiance de l'utilisateur quant aux informations données ;
- **axe 3 : améliorer le contenu de l'information délivrée aux usagers** en rationalisant la production des contenus au sein des administrations.

Plus de 50 « bonnes pratiques » de qualité en matière de gestion de l'information administrative ont été signalées, par exemple à la Ville de Lyon, à la Ville de Nantes, à la DILA, à la CNAF et à la CNAV, qui ont apporté leur expertise et partagé leurs pratiques dans cette première phase des travaux.

Au second semestre 2012, une phase d'autodiagnostic et d'élaboration des plans d'action sera réalisée avec un premier groupe de ministères et de services volontaires (ministère de l'Intérieur, DILA...). À l'issue de cette phase, nous envisageons, avec chaque acteur, les modalités les plus pertinentes d'application de ce guide et nous étudierons les conditions de mise en place d'une communauté de praticiens de l'information administrative.

Le guide est publié en ligne (www.gouvernement.fr/premier-ministre/coepia) pour être enrichi et utilisé par les responsables administratifs, dont les idées, suggestions et bonnes pratiques permettront de l'améliorer.

Guide d'amélioration de la qualité de l'information administrative

3 axes et 12 actions à expérimenter

AXE 1 ►► <i>« Faire de l'écoute usager le moteur de l'amélioration de l'information administrative »</i>	AXE 2 ►► <i>« Améliorer l'accès des usagers à l'information et aux renseignements administratifs »</i>	AXE 3 ►► <i>« Améliorer le contenu de l'information délivrée aux usagers par une action continue »</i>
Action 1 ► s'appuyer sur l'écoute usager en cas d'évolution ou de refonte d'un service d'information	Action 3 ► assurer un référencement des informations administratives dans les moteurs de recherche et les supports des partenaires	Action 9 ► mettre en place un processus structuré et collaboratif de production des contenus d'information administrative, entre les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les organismes sociaux
Action 2 ► mettre en place un mécanisme d'évaluation continue de la qualité de l'information administrative délivrée	Action 4 ► systématiser l'analyse des contenus existants des autres administrations pouvant être réutilisés	Action 10 ► structurer la validation des contenus
	Action 5 ► prévoir des liens internet et transferts téléphoniques systématiques	Action 11 ► veiller à l'actualisation des contenus
	Action 6 ► améliorer l'information administrative des usagers lors des réformes en organisant une « chaîne de l'information » aux différentes étapes	Action 12 ► prendre systématiquement en compte les spécificités locales résultant du développement d'organisations administratives et de droits locaux spécifiques
	Action 7 ► organiser la délivrance de l'information administrative pour qu'elle aille au-devant des besoins des usagers	
	Action 8 ► favoriser la réutilisation des contenus par d'autres administrations et par des acteurs tiers, notamment en open data	

3.3. Comment optimiser l'information administrative au niveau local ?

L'information administrative délivrée au niveau local semble aujourd'hui aussi peu satisfaisante pour les usagers et que faiblement efficace pour les administrations. La multiplicité et l'autonomie des émetteurs (services locaux de l'État, collectivités territoriales, caisses locales des organismes de protection sociale, etc.) ne sont pas compensées par des dispositifs permettant de **garantir la qualité des contenus comme de mutualiser les efforts**.

Les difficultés nées de l'interruption de la gestion de la Base d'orientation service

public local (BOSPL) et des services associés par la Caisse des dépôts ont souligné la nécessité de rechercher des solutions (*voir supra*). Les représentants de collectivités territoriales qui sont intervenus devant le COEPIA sur l'amélioration de la qualité de l'information administrative se sont d'ailleurs montrés soucieux de l'évolution de ce dossier.

Aussi le COEPIA engagera-t-il en 2012-2013 une réflexion sur cette question avec les différents acteurs locaux concernés.

3.4. Amorce d'un diagnostic du renseignement téléphonique dans les administrations

Le renseignement par téléphone fournit un bon exemple de situations dans lesquelles la prise en compte des personnes est essentielle pour l'information administrative. Les efforts engagés pour rendre les sites internet publics plus accessibles, simples et interactifs ne peuvent seuls répondre à la diversité des besoins. De même, la recherche d'une plus grande efficacité des moyens mis en œuvre par les administrations pour répondre au besoin d'information des usagers ne doit pas conduire à priver ces derniers d'interlocuteurs ni à leur compliquer l'accès au service public. Tout particulièrement lorsqu'il s'agit de personnes en situation de fragilité sociale, **le contact humain reste essentiel pour répondre à leurs besoins, comme pour traiter efficacement leurs demandes**.

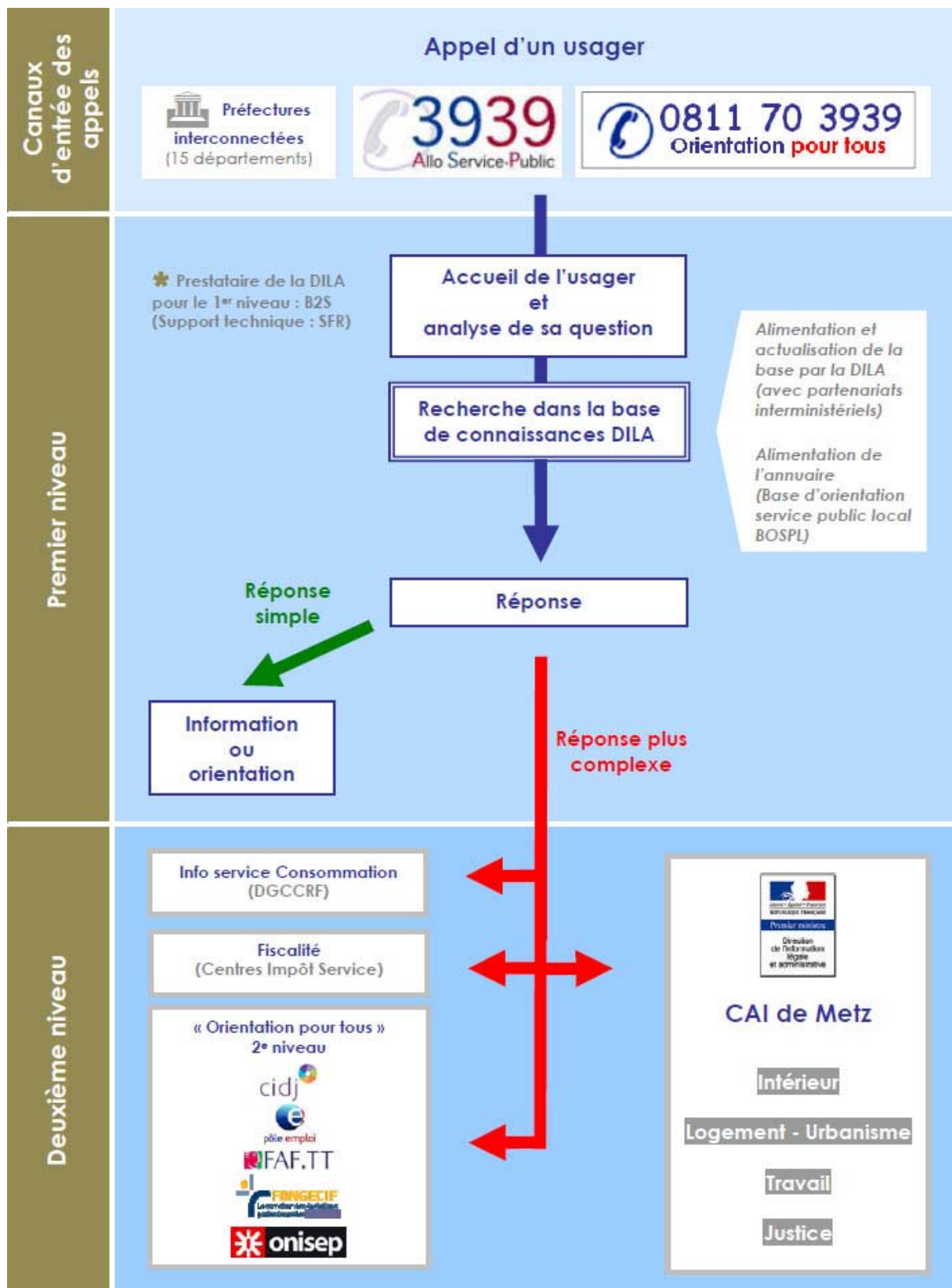
Amorcés au printemps, les travaux du COEPIA en matière de renseignement administratif par téléphone se sont structurés autour de trois axes prioritaires, motivés par le souci de la qualité du service apporté à l'utilisateur et par la recherche d'efficacité pour l'action de l'administration :

- **améliorer la performance des centres d'appels** (baromètres, démarches d'amélioration, etc.) ;

- **renforcer la mutualisation** (bases, appels, infrastructures) ;
- **améliorer la lisibilité des numéros téléphoniques** des administrations.

Un premier examen du « paysage » du renseignement administratif en France et une étude du dispositif mis en œuvre par la DILA pour le 3939 « Allo service public » ont nourri cette étape introductive. En mars 2012, une délégation du COEPIA a visité le centre d'appels interministériel de la DILA à Metz et rencontré ses équipes. Elle a apprécié l'engagement des équipes de ce centre et l'efficacité de son organisation.

À l'automne 2012, cette réflexion associera les principaux acteurs du renseignement administratif par téléphone afin de dégager une analyse et des solutions partagées.





DOCUMENT

Guide méthodologique pour l'amélioration de la qualité de l'information administrative des usagers



Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers »
du COEPIA, juin 2012, 30 pages



Sommaire



Présentation

AXE 1 « Faire de l'écoute usager le moteur de l'amélioration de l'information administrative »

Action 1 > S'appuyer sur l'écoute usager en cas d'évolution ou de refonte d'un service d'information

Action 2 > Mettre en place un mécanisme d'évaluation continue de la qualité de l'information administrative délivrée

AXE 2 « Améliorer l'accès des usagers à l'information et aux renseignements administratifs »

Action 3 > Assurer un référencement des informations administratives dans les moteurs de recherche et les supports des partenaires

Action 4 > Systématiser l'analyse des contenus existants des autres administrations pouvant être réutilisés

Action 5 > Prévoir des liens internet et transferts téléphoniques systématiques

Action 6 > Améliorer l'information administrative des usagers lors des réformes en organisant une « chaîne de l'information » aux différentes étapes

Action 7 > Organiser la délivrance de l'information administrative pour qu'elle aille au-devant des besoins des usagers

Action 8 > Favoriser la réutilisation des contenus par d'autres administrations et par des acteurs tiers, notamment en open data

AXE 3 « Améliorer le contenu de l'information délivrée aux usagers par une action continue »

Action 9 > Mettre en place un processus structuré et collaboratif de production des contenus d'information administrative, entre les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les organismes sociaux

Action 10 > Structurer la validation des contenus

Action 11 > Veiller à l'actualisation des contenus

Action 12 > Prendre systématiquement en compte les spécificités locales résultant du développement d'organisations administratives et de droits locaux spécifiques

Présentation



Ce guide a été constitué dans le cadre des travaux du **Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative** (COEPIA). Le COEPIA est un organisme consultatif placé auprès du Premier ministre chargé de formuler des recommandations dans le domaine de l'information et du renseignement administratifs, des publications administratives et de la mise à disposition des données publiques. Ce guide a été élaboré par la formation spécialisée « qualité de l'information administrative des usagers », en co-construction avec plusieurs ministères et organismes publics.

Il a pour objectif de **donner des pistes concrètes d'amélioration de la qualité de l'information administrative** pour les organismes publics. La notion d'information administrative recouvre l'information sur les droits et démarches, les formalités, les mesures pratiques d'application de la législation et de la réglementation. Cela ne concerne pas les actions de communication gouvernementale et publique.

Ce guide méthodologique s'adresse aux responsables des services administratifs en contact avec le public et aux responsables de la production d'information administrative. Il porte sur l'ensemble des canaux de contacts (web, téléphone, courrier, accueil physique). Il recense les actions opérationnelles qui peuvent être mises en place et propose un autodiagnostic permettant d'évaluer sa pratique et d'identifier les plans d'actions opérationnels applicables.

Trois axes opérationnels ont été dégagés pour l'amélioration de la qualité de l'information administrative des usagers.

AXE 1 « Faire de l'écoute usager le moteur de l'amélioration de l'information administrative »

La qualité de l'information administrative doit servir avant tout à l'utilisateur, c'est pourquoi il doit être au centre de la conception et de la diffusion de l'information administrative. Il convient de s'appuyer sur la « voix » de l'utilisateur pour créer de nouveaux services ou adapter au mieux les canaux de contact. Afin de garantir la qualité de l'information délivrée, des mécanismes d'évaluation doivent être mis en place.

AXE 2 « Améliorer l'accès des usagers à l'information et aux renseignements administratifs »

Afin de répondre aux attentes et éviter la répétition des contacts, l'information administrative doit être organisée de manière à être simple et accessible pour tous les usagers et sur tous les canaux.

AXE 3 « Améliorer le contenu de l'information délivrée aux usagers par une action continue »

Enfin, la mise en place d'un processus structuré et collaboratif de production, de validation et d'actualisation des informations administratives est un levier important d'amélioration de la qualité.

COMMENT UTILISER CE GUIDE EN TROIS ÉTAPES ?

1. Réaliser un état des lieux de l'information administrative dans votre organisation.
2. Réaliser l'autodiagnostic de vos pratiques en matière de gestion de l'information administrative à partir des actions du guide.
3. Élaborer un plan d'action d'amélioration.



Axe 1 « Faire de l'écoute usager le moteur de l'amélioration de l'information administrative »

Action 1 : s'appuyer sur l'écoute usager en cas d'évolution ou de refonte d'un service d'information

Action 2 : mettre en place un mécanisme d'évaluation continue de la qualité de l'information administrative délivrée



Action 1 > S'appuyer sur l'écoute usager en cas d'évolution ou de refonte d'un service d'information

Pourquoi ?

- Afin de prendre en compte le plus en amont possible les besoins et préférences des usagers dans la délivrance de l'information administrative (support et contenu)
- Éviter la réitération de contact liée à l'incompréhension de l'information diffusée

Comment ?

- 1 Associer les usagers à chaque évolution / changement majeur d'un service comme la refonte d'un site internet ou la mise à jour importante de contenus, la préparation d'une campagne de communication, le lancement d'un nouveau service téléphonique, en s'appuyant :
 - sur des enquêtes qualitatives (ex : focus group, sollicitation d'un panel d'usagers) ;
 - des démarches de co-création associant de manière collaborative et simultanée agents et usagers à chaque étape du projet (conception, test du service, retour d'expérience).

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- ▶ **Direction générale de la modernisation de l'État** (Ministère de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique) : constitution d'un panel permanent de 5 000 usagers particuliers.
- ▶ **Service-public.fr (DILA)** : le panel usager de service-public.fr est consulté à chaque changement majeur du site. Le recours à une analyse des verbatim et une analyse fine des questions posées sur la messagerie permet de structurer les rubriques du site www.service-public.fr.
- ▶ **Direction de la Sécurité Sociale, ACOSS, CNAF** : construction de l'espace numérique du particulier employeur et de son salarié avec l'appui d'un panel de 25 usagers (particuliers et employeurs) et 25 agents mobilisés dans la phase de conception du nouveau site.
- ▶ **CNAV** : constitution d'un « club assurés » et mise en place de logiques de co-production avec les assurés. Ce club a été mobilisé sur les problématiques d'amélioration des interfaces hommes / machines, sur la refonte des services et moyens informatiques appliqués à l'édition aux différentes étapes du projet et dans le cadre de nouveaux services en ligne (ex : page d'accueil du portail www.lassuranceretraite.fr, timeline...)
- ▶ **CNAF** : des tests qualitatifs ont été menés auprès des usagers lors de la refonte de www.caf.fr sur un site test et sur l'évolution de l'éditique (présentation et contenu des supports écrits).
- ▶ **Ville de Nantes** : dans le cadre de la mise en place d'une plate-forme de téléprocédures sur www.nantes.fr, constitution de tables rondes avec les usagers afin de dégager les informations souhaitées les usagers et déterminer les libellés pertinents (ex : e-services à e-démarches sur www.nantes.fr).
- ▶ **Ville de Lyon** : analyse des formulaires internet de manière à présenter des contenus d'information « orientés » usagers. Les agents suivent une formation spécifique.



1. Votre pratique actuelle

Actions	Évaluation *			Descriptif de la pratique
	1	2	3	
① Associer les usagers à chaque évolution changement majeur d'un service				

* 1 : pratique non réalisée ; 2 : pratique mise en œuvre partiellement ou en projet ; 3 : pratique réalisée

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

➡ Exemple d'indicateur :

- pourcentage de nouveaux services et de services refondus qui ont fait l'objet d'une intégration du besoin des usagers documentée (enquêtes, etc.)



Action 2 > Mettre en place un mécanisme d'évaluation continue de la qualité de l'information administrative délivrée

Pourquoi ?

- Afin de mesurer régulièrement le niveau de qualité de l'information administrative délivrée par l'administration
- Afin de faire de l'ensemble des remontées des usagers des leviers d'amélioration de la qualité de l'information

Comment ?

① Assurer des tests réguliers et structurés auprès des usagers :

- utiliser les systèmes existants de remontée systématique des usagers, en particulier des usagers « en situation » : courriels d'internautes, réclamations, questions issues des formulaires de contacts, suggestions, remontées des plateaux téléphoniques et guichets physiques, discussions sur les réseaux sociaux ;
- analyser l'ensemble des données impliquant l'information administrative pour identifier les nouveaux contenus à développer / adapter (nouvelle rubrique sur les sites internet, nouvelles fiches pour les téléopérateurs...) ;
- effectuer de façon semestrielle des tests usagers afin de mesurer la compréhension et la pertinence des informations et des mises à jour (sur les sites, etc).

② Analyser la satisfaction des usagers (à chaud et ex-post) :

réaliser des études qualitatives, auprès d'un échantillon d'utilisateur, par des enquêtes mystères ou des enquêtes quantitatives

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- ▶ **3939 (DILA) : mise en place de 4 types de mesures de la qualité de l'information sur le premier niveau de réponse de la plateforme téléphonique :**
 - vagues d'appels mystères régulières selon des scénarios prédéterminés et par thématiques ;
 - décryptage sémantique d'un échantillon d'enregistrement téléphonique (deux fois par mois par les téléconseillers) menant à des actions correctives globales et individuelles ;
 - prise en compte systématique des remontées de terrain des usagers et des téléconseillers.
 - mise en place d'un baromètre de satisfaction, mesurant la satisfaction à chaud (directement après le contact), puis 8 à 15 jours plus tard.
En annexe : grille permettant l'évaluation de la conformité du traitement des appels de niveau 1 (modèle de grille issue de la norme « service » NF345, disponible en annexe) et baromètre de satisfaction.
- ▶ **Justice.gouv.fr** : démarche de notation des sites internet à partir de module dédié sur le site permettant une enquête auprès des utilisateurs.
- ▶ **CNAV** : dans le cadre de la stratégie d'écoute clients, combinaison d'une approche quantitative (baromètres de satisfaction), d'explorations qualitatives (campagnes de focus group) et développement des clients mystères et groupes mystères, notamment sur la qualité de l'accueil téléphonique.
- ▶ **CNAF** :
 - dispositif de remontée des usagers au niveau local pour chaque caisse ;
 - dispositif de réclamations au niveau national, permettant l'analyse des motifs de réclamations ;
 - enquêtes de satisfaction usagers au niveau national. Certaines caisses complètent cette évaluation par des enquêtes de satisfaction et de compréhension de l'information annuelle.
- ▶ **Ville de Lyon**
 - téléphone : mise en place d'écoutes mystères des téléconseillers et des usagers, permettant le développement d'une base de connaissances. Des tests de compréhension des usagers par rapport aux services proposés sont réalisés ;
 - courrier : mise en place d'étude de satisfaction sur la qualité de la réponse de la ville ;
 - face-à-face : réalisation d'étude sur les sites des mairies d'arrondissement, afin de connaître le niveau de qualité perçue par l'utilisateur, notamment sur les réponses de premier niveau.
- ▶ **Ville de Nantes** :
 - suivi des réclamations de manière mensuelle, accompagné par un récapitulatif trimestriel avec un zoom sur l'information erronée et l'information comprise ou non. La ville dispose d'un outil de géolocalisation afin de connaître les types de réclamations par quartier ;
 - appels mystères vers l'accueil téléphonique et l'accueil physique (scénarios de test sur différents items).



1. Votre pratique actuelle

Actions	Évaluation *			Descriptif de la pratique
	1	2	3	
❶ Assurer des tests réguliers et structurés auprès des usagers				
❷ Analyser la satisfaction des usagers				

* 1 : pratique non réalisée ; 2 : pratique mise en œuvre partiellement ou en projet ; 3 : pratique réalisée

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

🕒 Exemples d'indicateurs :

- taux de satisfaction des usagers à chaud et ex-post ;
- taux de conformité des réponses fournies (déclinaison sur chaque canal) ;
- nombre de tests réalisés auprès des usagers par an ;
- délai de réponse à une remontée de terrain d'un dysfonctionnement (simple vs complexe) en matière d'information administrative ;
- indicateurs de qualité de l'accueil, temps de recherche, clarté de la réponse (cf. indicateurs « Marianne »).



Axe 2 « Améliorer l'accès des usagers à l'information et aux renseignements administratifs »

Action 3 : assurer un référencement des informations administratives dans les moteurs de recherche et les supports des partenaires

Action 4 : systématiser l'analyse des contenus existants des autres administrations pouvant être réutilisés

Action 5 : prévoir des liens internet et transferts téléphoniques systématiques

Action 6 : améliorer l'information administrative des usagers lors des réformes en organisant une « chaîne de l'information » aux différentes étapes

Action 7 : organiser la délivrance de l'information administrative pour qu'elle aille au-devant des besoins des usagers

Action 8 : favoriser la réutilisation des contenus par d'autres administrations et par des acteurs tiers, notamment en open data



Action 3 > Assurer un référencement des informations administratives dans les moteurs de recherche et les supports des partenaires

Pourquoi ?

- Afin de garantir un accès facilité aux sources officielles de diffusion de l'information administrative
- Éviter que l'utilisateur ne soit dirigé de manière naturelle vers des sites parallèles à ceux de l'administration (service commerciaux ou associatifs)

Comment ?

- 1 Assurer une distinction sur les moteurs de recherche entre les sites officiels et les autres sources d'information (logo officiel, identification spécifique « Site officiel de l'État français », etc.)
- 2 Prévoir des campagnes de référencement, en particulier dans le cadre de lancement de nouveaux dispositifs
- 3 Travailler sur les balises HTML de manière à faire ressortir les sites officiels de l'administration
- 4 Mettre en place des partenariats avec les moteurs de recherche (ex : Google, Bing) et annuaires téléphoniques (tels que le 118 218, 118 000, etc.)
- 5 Vérifier que les informations de mon administration sont référencées dans les supports des autres administrations (sites web, documents de communication, réponse téléphonique, etc.)

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- ▶ **Service-public.fr (DILA)** : référencement permanent sur les moteurs de recherche (budget dédié).
- ▶ **CNAV (assurance-retraite.fr)** : la construction d'un forum avec l'ouverture de plusieurs sujets, permet un meilleur référencement, car le forum capte un flux de demandes d'information concernant les retraites.
- ▶ **CNAF** :
 - mise en place d'un partenariat avec Google pour le référencement de caf.fr ;
 - référencement par le prestataire téléphonie dans les différents annuaires téléphoniques ;
 - partage de contenu avec service-public.fr, dans le cadre d'un partenariat ;
 - partage d'information avec les conseils généraux pour la mise en place du RSA.
- ▶ **Ville de Lyon** : une équipe de webmasters assure en permanence un référencement de www.lyon.fr.



1. Votre pratique actuelle

Actions	Évaluation *			Descriptif de la pratique
	1	2	3	
❶ Assurer une distinction sur les moteurs de recherche entre les sites officiels et les autres sources d'information				
❷ Prévoir des campagnes de référencement				
❸ Travailler sur les balises HTML				
❹ Mettre en place des partenariats avec les moteurs de recherche				
❺ Vérifier que les informations de mon administration sont référencées dans les supports des autres administrations				

* 1 : pratique non réalisée ; 2 : pratique mise en œuvre partiellement ou en projet ; 3 : pratique réalisée

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

➡ Exemples d'indicateurs :

- pourcentage de nouveaux dispositifs et/ou de nouveaux services qui ont fait l'objet d'un référencement sur l'année ;
- nombre de partenariats de mon administration avec des moteurs de recherche.



Action 4 > Systématiser l'analyse des contenus existants des autres administrations pouvant être réutilisés

Pourquoi ?

- Éviter la redondance de production de contenus (économie liée à des échanges d'information)
- Éviter la diffusion d'informations contradictoires

Comment ?

Avoir le réflexe à chaque production de contenu de :

- 1 Identifier les partenaires susceptibles de produire des contenus intéressants concernant mon administration (administrations de l'État, collectivités territoriales, organismes sociaux). Réaliser une cartographie des contenus réutilisables et se poser la question des éventuels droits de propriété intellectuelle
- 2 Identifier et former des administrateurs de réseau capables de naviguer sur l'ensemble des supports (web, brochure, e-communication, réseau sociaux...)
- 3 Définir une charte rédactionnelle multicanal entre plusieurs administrations afin d'avoir un minimum de bases communes dans la production de contenus d'information
- 4 Informer l'administration de la réutilisation de son contenu et s'assurer de sa validation
- 5 Afficher la source (ministères, préfectures, collectivités territoriales, organismes sociaux) quand le contenu est réutilisé

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- ▶ **Ministère du travail** : recours à des profils de « *community manager* » ayant la capacité de rentrer en contact et de solliciter les partenaires ministériels et d'animer des réseaux / communautés.
- ▶ **Service-public.fr (DILA)** : partenariats de production, coordinations bilatérales visant à veiller à la complémentarité des productions.
- ▶ **DIO / orientation pour tous** : définition d'une charte des données sur les informations des événements de formation et d'orientation en région (en projet).
- ▶ **CNAV** : existence d'une cellule de veille et d'innovation, afin d'assurer une veille concurrentielle auprès des partenaires et des concurrents pour adapter l'offre de service.
- ▶ **CNAF** : projet de charte rédactionnelle sur les écrits dématérialisés (web, courriels, base de questions / réponses...) servant à la production des contenus et la formation des agents.
- ▶ **Ville de Nantes** : une cellule de gestion de l'information veille continuellement aux contenus diffusés, sur les sites de l'État ou sur leurs déclinaisons sur le territoire (ex : sujet de la dépendance de manière à disposer d'une vision coordonnée des périmètres d'action des acteurs publics et privés comme les mutuelles ou les assurances).
- ▶ **Ville de Lyon** : animation d'un réseau de personnes ressources dans les services.



1. Votre pratique actuelle

Actions	Évaluation *			Descriptif de la pratique
	1	2	3	
❶ Identifier les partenaires susceptibles de produire des contenus intéressants et réaliser une cartographie des contenus				
❷ Identifier et former des administrateurs de réseau capables de naviguer sur l'ensemble des supports				
❸ Définir une charte rédactionnelle multicanal entre plusieurs administrations				
❹ Assurer la validation de la réutilisation des contenus pour informer une administration de la réutilisation de son contenu				
❺ Afficher la source quand le contenu est réutilisé				

* 1 : pratique non réalisée ; 2 : pratique mise en œuvre partiellement ou en projet ; 3 : pratique réalisée

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

🔍 Exemples d'indicateurs :

- nombre de partenaires identifiés produisant des informations me concernant ;
- pourcentage de rédacteurs ayant été formés à l'usage d'une charte rédactionnelle ;
- pourcentage de documents existants précisant la date de validation du contenu ;
- pourcentage de contenus exogènes ;
- existence d'une cartographie des contenus réutilisables.



Action 5 > Prévoir des liens internet et transferts téléphoniques systématiques

Pourquoi ?

- Permettre le développement d'une administration qui apporte une réponse cohérente et complète à l'utilisateur.
- Rendre les contacts plus efficaces en évitant la répétition et en orientant les usagers vers le guichet le plus adapté.

Comment ?

1 Internet :

- identifier les sites connexes et mettre des liens internet : du site de l'administration vers l'extérieur et inversement en mettant des liens sur les sites des partenaires
- réaliser des campagnes de recherches des « liens cassés » de manière périodique

2 Téléphone :

- constituer et partager des annuaires communs
- définir des consignes d'orientation et des procédures de basculement d'appels lorsque qu'il y a un flux important d'appels vers les services concernés (interconnexion)

Note : l'objectif d'unicité du contact n'est pas toujours légitime. Il est souvent pertinent lors d'un échange téléphonique d'orienter vers une information sur le web ou dans la réponse à un courriel d'orienter vers le centre d'appels pertinent. Le canal ou les canaux mobilisés dépendent du sujet, de l'attente, de la criticité, de l'urgence, de la complexité, du profil de l'utilisateur, de l'offre...

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- ▶ **3939 (DILA) avec les Impôts (DGFIP)** : le 3939 assure un premier niveau de réponse sur les questions fiscales. Pour les questions complexes, les usagers sont transférés vers les téléconseillers des Centres Impôts Services (CIS) pour obtenir une réponse complète à leur demande. Les scénarios d'escalade sont réalisés avec les CIS de manière à « lisser » les transferts.
- ▶ **Service-public.fr (DILA)** : positionnement de portail internet, mise en place d'une rubrique actualités qui valorise systématiquement les contenus des sites publics.
- ▶ **Service téléphonique « orientation pour tous »** : basculement d'appels vers les Fongecif, Pôle emploi sur les problématiques spécifiques (formations professionnelles, etc).
- ▶ **CNAF** :
 - système de basculement dans les départements d'outre-mer des appels des Caf vers le partenaire CGSS sur les dossiers du RSA et RST ;
 - des liens internet vers les principaux partenaires (ex: page emploi, service-public.fr) sont disponibles sur caf.fr ;
 - expérimentation avec le 3939 de transferts d'appels sur la question de premier niveau « non allocataires » sur la CAF d'Ille-et-Vilaine.
- ▶ **Ville de Nantes** : le service Allô Nantes transfère les appels que le centre ne peut pas satisfaire, car nécessitant un niveau d'expertise, vers les services compétents, en particulier Nantes Métropole et les CCAS (accompagnement du RSA).
- ▶ **Ville de Lyon** : lorsque le service n'est pas compétent pour répondre à la demande de l'utilisateur, la ville réalise un accusé de « non compétence » et fait suivre la demande à l'administration ou l'entreprise publique concernée sur le même canal (courrier, message électronique).



1. Votre pratique actuelle

Actions	Évaluation *			Descriptif de la pratique
	1	2	3	
1 Internet : - identifier les sites connexes et mettre des liens internet : du site de l'administration vers l'extérieur et inversement en mettant des liens sur les sites des partenaires - réaliser des campagnes de recherches des « liens cassés » de manière périodique				
2 Téléphone : - constituer et partager des annuaires communs - définir des consignes d'orientation et des procédures de basculement d'appels lorsque qu'il y a un flux important				

* 1 : pratique non réalisée ; 2 : pratique mise en œuvre partiellement ou en projet ; 3 : pratique réalisée

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

Exemples d'indicateurs :

- nombre (par mois) des liens utilisés par les usagers du portail de mon administration vers les sites internet des autres administrations ;
- pourcentage d'appels téléphoniques transférés vers une autre administration ;
- pourcentage d'appels téléphoniques ayant fait part d'une consigne d'orientation vers les services d'une autre administration.



Action 6 > Améliorer l'information administrative des usagers lors des réformes en organisant une « chaîne de l'information » aux différentes étapes

Pourquoi ?

- Anticiper l'évolution de l'information administrative de référence
- Rendre plus accessibles les informations issues des débats publics pour les usagers et les agents publics dans le cadre des réformes en gestation
- Renforcer la réactivité de la mise à jour des contenus

Comment ?

- 1 Prévoir des dispositifs d'information administrative distincts quand il y a une réforme :
 - **en phase de débat** : prévoir un lien ou une orientation vers les informations et les ressources disponibles de communication publique et prévoir pour les agents des éléments de réponses. Identifier en amont les canaux de contacts (téléphone, web...) en support de la future campagne événementielle ;
 - **après l'effectivité de la réforme** : assurer une mise à jour des informations (engager des campagnes de mise à jour) ;
 - **assurer une communication spécifique des changements** auprès des usagers et des agents chargés d'appliquer la réforme ;
 - **assurer la cohérence entre l'information diffusée aux usagers et les instructions internes aux services administratifs** : faire une analyse régulière et systématique des différentes applications des textes et de l'information locale (exemple : démarche d'établissement d'une CNI qui pourrait faire l'objet d'une enquête approfondie : des textes à l'application au guichet).

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- ▶ **3939 (DILA)** : mise en place de dispositifs « opération spéciale » lors de lancement de nouveaux dispositifs réglementaires comme le RSA.
- ▶ **Service-public.fr (DILA)** : traitement d'une réforme dans la rubrique « Actualités » et avertissement sur la modification prochaine (ou possible en cas de processus parlementaire) dans les fiches pratiques.
- ▶ **CNAV** : construction de discours homogènes et déclinaison dans les CARSAT. Mobilisation de ressources adéquates, notamment au 3960 (exemple : création d'argumentaires métiers au niveau des agences sur le passage à la retraite à 62 ans). Sur la réforme des retraites, une file spécifique était prévue sur le 3960.
- ▶ **CNAF** : dispositif auprès des agents pour fournir des éléments de réponse aux interrogations des usagers, lors des phases de débat sur le RSA et de l'AAH (création de bases questions /réponses).
- ▶ **Ville de Nantes** : création de fiches à destination des agents d'accueil et téléconseillers pendant les phases de débat (exemple : jardins d'enfants).



1. Votre pratique actuelle

Actions	Évaluation *			Descriptif de la pratique
	1	2	3	
1 Prévoir des dispositifs d'information administrative distincts quand il y a une réforme (en phase de débat, après l'effectivité de la réforme, etc.)				

* 1 : pratique non réalisée ; 2 : pratique mise en œuvre partiellement ou en projet ; 3 : pratique réalisée

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

➡ Exemples d'indicateurs :

- délais (en jours) entre l'application de la réforme et l'adaptation de la totalité des supports ;
- pourcentage de documents adaptés suite à une réforme, 30 jours après son application ;
- pourcentage de documents adaptés suite à une réforme 60 jours après son application.



Action 7 > Organiser la délivrance de l'information administrative pour qu'elle aille au-devant des besoins des usagers

Pourquoi ?

- Afin de développer la pro-activité des services et l'approche par usage/besoin plus que par « offre administrative »
- Afin de prendre en compte au maximum le point de vue de l'utilisateur

Comment ?

- 1 Organiser les contenus administratifs sur les différents canaux, en proposant par exemple pour le web, différentes formes ou modalités d'accès : événements de vie, thématiques, profil, simulateur, personnalisation, etc.
- 2 Faire la liste des 30 questions que se pose l'utilisateur, adapter les contenus et leur donner de la visibilité
- 3 Proposer des services d'alerte sur les informations administratives importantes

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- ▶ **Ameli.fr (CNAM) et service-public.fr (DILA)** : avec la création de rubriques « comment faire si... »
- ▶ **Impots.gouv.fr (DGFiP)** : campagne de contacts par push mail auprès des usagers.
- ▶ **Mon Service Public (DGME/DILA)** : rappels des moments importants du calendrier administratif (impôt, allocation, etc.)
- ▶ **Ville de Nantes** :
 - création d'une liste des 50 questions les plus posées par les usagers une fois par an et relevé des questions tous les mois sur tous les canaux (courrier, courriels, visites au guichet) ;
 - mise en place d'une base de connaissance à partir de toutes les questions qui ont été posées ;
 - enregistrement systématique de chaque contact.
- ▶ **Ville de Lyon** :
 - constitution de bases d'utilisateurs sur certaines thématiques (ex : propriétaire d'une péniche) de manière à envoyer des alertes pour informer les utilisateurs concernés (changements de loi, loyer, renouvellement d'une prestation...) ;
 - mise en place d'une FAQ sur le compte utilisateur et présentation des démarches par événement de vie sur www.lyon.fr ;
 - création d'un moteur de recherche sur le site internet ;
 - création d'un guide de dialogue pour accompagner les utilisateurs dans leurs démarches (en projet).
- ▶ **CNAF** :
 - campagnes d'information régulières par SMS ;
 - présentation des prestations par événement de vie et par situation pour les techniciens et sur www.caf.fr ;
 - mise en place sur le site dans la rubrique « accès direct » de questions/réponses pour les questions les plus posées. Les informations sont gérées en interne et sont réajustées en fonction des demandes des utilisateurs et de l'actualité.
- ▶ **CNAV** : création d'une banque de questions / réponses avec une approche par événement de vie. Si l'utilisateur n'obtient pas de réponse (10% des cas), il peut poser une question par messagerie électronique.



1. Votre pratique actuelle

Actions	Évaluation *			Descriptif de la pratique
	1	2	3	
❶ Organiser les contenus administratifs sur les différents canaux avec la vision usagers				
❷ Faire la liste des 30 questions que se pose l'utilisateur				
❸ Proposer des services d'alerte sur les informations administratives importantes				

* 1 : pratique non réalisée ; 2 : pratique mise en œuvre partiellement ou en projet ; 3 : pratique réalisée

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

➡ Exemples d'indicateurs :

- pourcentage de ce que représentent les 5 principales questions posées à votre administration par rapport à l'ensemble des demandes qui vous sont adressées par vos usagers ;
- pourcentage d'utilisateurs trouvant par eux-mêmes l'information qu'ils recherchent sur internet.



Action 8 > Favoriser la réutilisation des contenus par d'autres administrations et par des acteurs tiers, notamment en open data

Pourquoi ?

- Afin de mutualiser les échanges d'informations et d'expériences entre les différentes administrations
- Dégager des parcours usagers inter-administration, qui permettront d'aller au devant des demandes d'information de l'utilisateur
- Développer la démarche open data* du ministère / organisme public / collectivité :
 - renforcer la transparence des données publiques pour les usagers
 - permettre la création de nouveaux services par les opérateurs privés (professionnels, développeurs, ...)

* Note : dans ce contexte, l'open data correspond à la mise à disposition pour tous de données administratives, afin de favoriser une réutilisation et créer de la valeur ajoutée sur les questions publiques

Comment ?

- 1 Identifier les partenaires susceptibles de réutiliser les contenus produits par mon administration
- 2 Définir des modalités de partage de ces informations entre administrations (rédaction d'une convention de partenariat) et de leur mise à disposition de tiers
- 3 Établir une stratégie de délivrance des informations en open data :
 - identifier les jeux de données prioritaires à diffuser pour une utilisation des services publics et une utilisation par des acteurs tiers ;
 - identifier les supports et modalités de diffusion les plus adaptés ;
 - réaliser une veille sur la réutilisation des données ;
 - penser open data dès la création des contenus et des bases de données.

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- ▶ **GIP info retraite** : présentation coordonnée des contenus issus de 35 organismes de retraite pour constituer les contenus du site info-retraite.fr.
- ▶ **Etalab (data.gouv.fr) / Ville de Nantes** : recensement sur un espace de publication des jeux de données à format réutilisable gratuitement.
- ▶ **Service-public.fr (DILA)** : pratique de co-marquage des données du guide des droits et démarches avec plus de 1 500 communes.
- ▶ **CNAF** : structuration des contenus et mise à disposition de bases de connaissances « partenaires », comme par exemple les CCAS, les Relais Services Publics (RSP), dans le cadre du RSA. L'outil @doc est rendu accessible aux partenaires.
- ▶ **CNAV** : développement du relevé individuel de situation (RIS) en ligne offrant une offre de service d'information sur la carrière des assurés.

Autodiagnostic



1. Votre pratique actuelle

Actions	Évaluation *			Descriptif de la pratique
	1	2	3	
❶ Identifier les partenaires susceptibles de réutiliser les contenus produits par mon administration				
❷ Définir des modalités de partage de ces informations				
❸ Établir une stratégie de délivrance des informations en open data				

* 1 : pratique non réalisée ; 2 : pratique mise en œuvre partiellement ou en projet ; 3 : pratique réalisée

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

➡ Exemples d'indicateurs :

- nombre de partenaires prioritaires identifiés ;
- nombre de conventions partenariales signées ;
- pourcentage de données diffusées en open data par rapport à l'ensemble des données dont dispose mon administration ;
- pourcentage de mes contenus utilisé par les autres administrations ;
- pourcentage de conformité des contenus (respectant la convention) réalisé par les partenaires.



Axe 3 « Améliorer le contenu de l'information délivrée aux usagers par une action continue »

Action 9 : mettre en place un processus structuré et collaboratif de production des contenus d'information administrative, entre les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les organismes sociaux

Action 10 : structurer la validation des contenus

Action 11 : veiller à l'actualisation des contenus

Action 12 : prendre systématiquement en compte les spécificités locales résultant du développement d'organisations administratives et de droits locaux spécifiques



Action 9 > Mettre en place un processus structuré et collaboratif de production des contenus d'information administrative, entre les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les organismes sociaux

Pourquoi ?

- Afin d'assurer une cohérence dans les contenus des différentes administrations et éviter les informations contradictoires entre plusieurs administrations
- Afin d'encourager le travail en réseau entre administrations

Comment ?

① Dans la production des contenus, recourir autant que possible à la mise en place de comités de rédaction incluant l'ensemble des parties prenantes, en particulier dans le cas de démarches transversales ou interministérielles

② Se doter d'outils de co-production de contenus pour tous les canaux de diffusion et assurer une coordination autour des sujets de complémentarités des contenus proposés

Note : cette démarche est particulièrement applicable lorsque dans un événement de vie identifié l'usager doit contacter plusieurs administrations.

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- ▶ **Numéro unique « Orientation pour tous »** : mise en place d'un comité de production de contenus de la plateforme téléphonique associant l'ensemble des parties prenantes (DIO, DILA, Fongecif, CIDJ, ONISEP, Pôle emploi, etc.)
- ▶ **3939/Service-public.fr (DILA)** : utilisation de l'outil COPERIA pour produire des contenus, en se fondant sur une charte rédactionnelle, comme par exemple avec le ministère de la justice.
- ▶ **GIP Info retraite** : le droit à l'information retraite (loi de 2003) a réuni 35 organismes de retraite pour produire les mêmes contenus d'information sous l'impulsion du Conseil d'orientation des retraites (COR) et d'un groupe spécifique de rédaction pour l'information délivrée sur Info-retraite.fr se réunissant mensuellement.
- ▶ **CNAV** : la constitution d'un guide « *décès d'un proche* », présentant l'ensemble des démarches à réaliser, a réuni, autour de l'Assurance retraite, la DILA, la DGME, le GIP Info-Retraite.
- ▶ **CNAF** : mise en place en interne de comités de rédaction associant plusieurs services (directions qualité de service, juridique, communication) et des agents des CAF pour la réalisation des contenus de caf.fr et la rénovation des écrits dématérialisés.



1. Votre pratique actuelle

Actions	Évaluation *			Descriptif de la pratique
	1	2	3	
① Dans la production des contenus, recourir autant que possible à la mise en place de comités de rédaction incluant l'ensemble des parties prenantes				
② Se doter d'outils de co-production de contenus pour tous les canaux de diffusion et assurer une coordination				

* 1 : pratique non réalisée ; 2 : pratique mise en œuvre partiellement ou en projet ; 3 : pratique réalisée

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

🕒 Exemples d'indicateurs :

- pourcentage de supports/contenus construits en collaboration avec d'autres administrations par rapport à l'ensemble des supports/contenus ;
- taux de mutualisation de construction de fiches.



Action 10 > Structurer la validation des contenus

Pourquoi ?

- Afin de garantir la fiabilité, la mise à jour, l'unité et cohérence dans la production et la mise en forme des contenus de l'information administrative

Comment ?

- 1 Identifier pour chaque contenu un responsable de la production et de la validation
- 2 Structurer des étapes de validation des contenus (en interne et en externe)
- 3 En cas de gestion d'organismes déconcentrés, structurer un réseau de responsables qualité de l'information administrative, en charge de la validation des contenus locaux

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- ▶ **Ministère de la justice** : utilisation de l'outil de production et validation de contenus COPERIA de la DILA par le ministère de la justice.
- ▶ **ACOSS-URSSAF** : réseau de correspondant communication disposant d'une même charte de fonctionnement.
- ▶ **GIP info-retraite** : processus de validation par les régimes de retraite des contenus, mise en place d'un comité de pilotage.
- ▶ **CNAV** :
 - existence d'un réseau de correspondants communication dans les CARSAT, animé par la direction de la communication de la caisse nationale, de manière à structurer les messages, avec la possibilité d'ajouter des informations à portée locale ;
 - pilotage au niveau central de la stratégie d'offre de service, avec l'appui d'un réseau des directeurs généraux retraite.
- ▶ **CNAF** : identification de responsables techniques de contenus en charge de la validation des contenus, qui sont les conseillers juridiques.
- ▶ **Ville de Nantes** : mise en place d'une cellule de gestion de l'information et d'un réseau de correspondants gestion de l'information dans chaque direction.



1. Votre pratique actuelle

Actions	Évaluation *			Descriptif de la pratique
	1	2	3	
1 Identifier pour chaque contenu un responsable de la production et de la validation				
2 Structurer des étapes de validation des contenus				
3 Structurer un réseau de responsables qualité de l'information administrative				

* 1 : pratique non réalisée ; 2 : pratique mise en œuvre partiellement ou en projet ; 3 : pratique réalisée

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

Exemples d'indicateurs :

- pourcentage de contenu identifié par le responsable qualité de l'information administrative par rapport à l'ensemble des contenus de mon administration ;
- fréquence des contacts entre les membres du réseau des responsables qualité de l'information administrative.



Action 11 > Veiller à l'actualisation des contenus

Pourquoi ?

- Afin d'éviter que l'utilisateur ait à vérifier que l'information obtenue soit celle de référence

Comment ?

- 1 Indiquer sur chaque contenu la date de mise à jour et la source afin de renseigner à la fois les agents chargés de renseigner les usagers, et les usagers eux-mêmes
- 2 Assurer, à périodicité régulière, une revue générale de la validité des informations sur l'ensemble des canaux (sites internet, scripts d'appels, etc.)
- 3 Conserver un historique des informations administratives anciennes afin de garantir l'ensemble des cas d'application
- 4 Offrir un service d'alerte sur la mise à jour de chaque contenu (au sein des administrations entre elles auprès des relais d'information et informateurs des différents canaux, puis auprès des usagers)

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- ▶ **3939 (DILA)** : revue semestrielle de l'ensemble des scripts d'appel (aucune fiche ne doit avoir plus de 6 mois d'ancienneté).
- ▶ **Service-public.fr (DILA)** : mise à jour bimestrielle des réponses types utilisées pour la réponse aux courriels.
- ▶ **Assurance maladie** : mise en place d'une rubrique actualité sur le site ameli.fr.
- ▶ **CNAV** : organisation de campagnes annuelles de mise à jour des contenus
- ▶ **CNAF** : mise en place d'un système d'alerte en interne qui permet de montrer les contenus différents et ceux qui doivent être mis à jour. La mission qualité est responsable de la mise à jour du site caf.fr.
- ▶ **Ville de Nantes** (sur Nantes.fr) : vérification par la cellule de gestion de l'information de la date et de la source de chaque information. Un système de visualisation des parties mises à jour est proposé aux agents.
- ▶ **Ville de Lyon** : développement d'une nouvelle base de connaissance qui classe les informations de différentes manières : informations pérennes, périodiques et éphémères. La durée de validité de l'information est mentionnée (action en projet).



1. Votre pratique actuelle

Actions	Évaluation *			Descriptif de la pratique
	1	2	3	
1 Indiquer sur chaque contenu la date de mise à jour et la source				
2 Assurer, à périodicité régulière, une revue générale de la validité des informations sur l'ensemble des canaux				
3 Conserver un historique des informations administratives anciennes				
4 Offrir un service d'alerte sur la mise à jour de chaque contenu				

* 1 : pratique non réalisée ; 2 : pratique mise en œuvre partiellement ou en projet ; 3 : pratique réalisée

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

➡ Exemples d'indicateurs :

- pourcentage des contenus disposant d'une date de mise à jour ;
- pourcentage de documents existants précisant la source de l'information ;
- pourcentage des contenus ayant fait l'objet d'une actualisation sur les 6 derniers mois (déclinaison par support).



Action 12 > Prendre systématiquement en compte les spécificités locales résultant du développement d'organisations administratives et de droits locaux spécifiques

Pourquoi ?

- Afin développer la transparence sur les droits locaux et sur les spécificités de l'application locale du droit (notamment outre-mer et département alsacien et mosellan) et les modalités d'application dans les territoires

Comment ?

- 1 Recenser toutes les spécificités locales sans a priori
- 2 Traiter les spécificités qui ne seraient pas justifiées
- 3 Communiquer les exceptions aux agents / usagers en spécifiant les territoires d'application. À défaut, il convient de signaler dans un contenu « générique » qu'il n'est pas valide pour tel territoire ou telle situation
- 4 Faire une analyse régulière et systématique des différentes applications des textes et de l'information locale

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- **3939 (DILA)** : identification des modalités locales spécifiques pour accomplir la démarche (certificat d'immatriculation, duplicata du permis de conduire, titre de séjour des étrangers, vie associative, ...) en préfecture ou sous-préfecture.
- **CNAF** : production de contenus et communication spécifique auprès des usagers et des agents en charge de traiter les dossiers pour les Départements d'outre-mer du fait de législations spécifiques sur les prestations familiales.



1. Votre pratique actuelle

Actions	Évaluation *			Descriptif de la pratique
	1	2	3	
❶ Recenser toutes les spécificités locales sans a priori				
❷ Traiter les spécificités qui ne seraient pas justifiées				
❸ Communiquer les exceptions aux agents / usagers en spécifiant les territoires d'application				
❹ Faire une analyse régulière et systématique des différentes applications des textes et de l'information locale				

* 1 : pratique non réalisée ; 2 : pratique mise en œuvre partiellement ou en projet ; 3 : pratique réalisée

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

PARTIE 2



LA MISE À DISPOSITION ET LA VALORISATION DES DONNÉES PUBLIQUES

Les données publiques sont les informations figurant dans des documents produits ou reçus par les administrations dans le cadre de leur mission de service public, quel que soit leur support. Leur réutilisation par des tiers est un droit depuis 2005, sous réserve des exceptions prévues par la loi et dans les conditions qu'elle fixe. Il peut s'agir de textes, d'images, de bases de données, etc.

Elles sont aussi appelées « informations publiques » dans la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 modifiée ou « informations du secteur public » (ISP ou PSI en anglais) dans la réglementation européenne.

1. PANORAMA

Données publiques



ADMINISTRATIONS

- Commission d'accès aux documents administratifs (CADA)**


Autorité administrative indépendante
 > Contrôle et conseil sur le droit à réutilisation des données publiques
- Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)**


Autorité administrative indépendante
 > Contrôle et conseil sur les données à caractère personnel
- Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA)**


Organisme consultatif auprès du Premier ministre
 > Évaluation, expertise et conseil en matière de mise à disposition des données publiques
 > Avis sur la liste des informations publiques de l'État dont la réutilisation est soumise au paiement d'une redevance
- Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE)**


Service du ministère de l'Économie et des Finances
 > Sensibilisation et accompagnement des administrations et des établissements publics de l'État pour la définition de nouvelles stratégies et la conduite de projets de valorisation de leur patrimoine immatériel
- Mission Etalab**


Mission auprès du Premier ministre
 > Coordination de l'action des administrations de l'État et appui à ses établissements publics administratifs pour faciliter la réutilisation la plus large possible de leurs informations publiques
 > Développement de data.gouv.fr
- 1500 PRADA**

Personnes responsables de l'accès aux documents administratifs dans les administrations
 > Mise en œuvre du droit d'accès et de réutilisation des usagers
 > Liaison avec la CADA
- 10 000 CIL**


Correspondants informatique et libertés dans les entreprises et services publics
- Interlocuteurs Etalab**

Correspondants uniques d'Etalab dans chaque ministère

Contrôle, conseil, coordination, accompagnement des administrations



> Régies par la loi n° 78-753 du 17/07/1978 modifiée

Données publiques

Producteurs

- 
 >> Administrations centrales et déconcentrées de l'État
- 
 >> Collectivités territoriales
- >> Services et établissements publics spécialisés dans la production de données
 - 
 - 
 - 
 - Etc.
- >> Autres personnes de droit public ou personnes de droit privé chargées d'une mission de service public

Production
de données par les administrations dans le cadre de leurs missions de service public

Mise à disposition
des données publiques par les administrations qui les produisent ou les détiennent

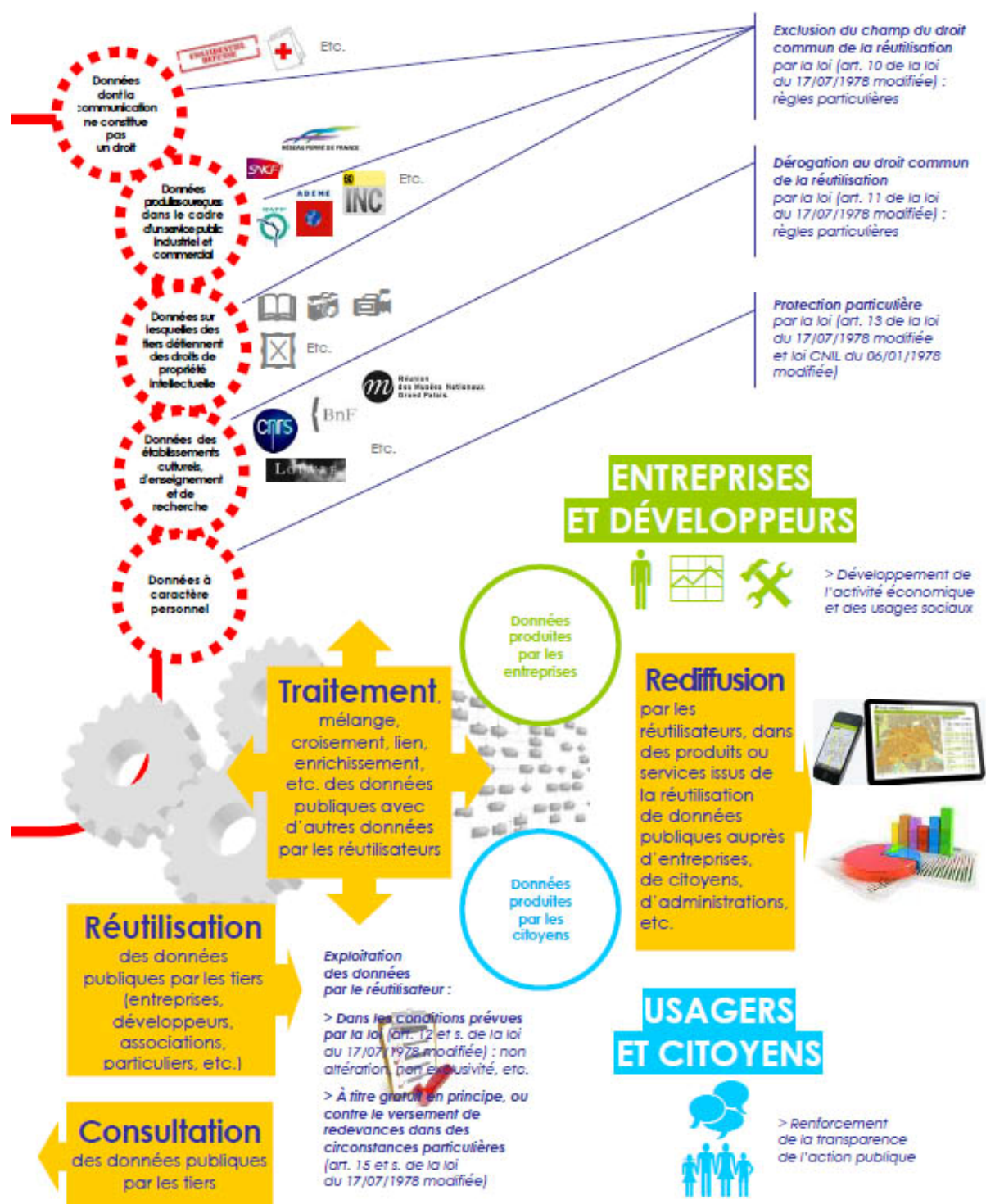




> Plateforme nationale d'ouverture des données publiques data.gouv.fr (circulaire du Premier ministre du 26/05/2011)

> Répertoires des informations publiques (art. 17 de la loi du 17/07/1978 modifiée)

> Autres dispositifs publics ou privés de mise à disposition des données publiques



2. L'ACTIVITÉ DES ADMINISTRATIONS EN 2011-2012

2.1. Réutilisation des données de l'État : principe de gratuité et cas particuliers

Dans le cadre de la politique d'ouverture des données publiques, le principe de la gratuité de leur réutilisation a été affirmé en 2011 s'agissant des données de l'État. La décision de subordonner la réutilisation de certaines de ces informations au versement d'une redevance devra être dûment justifiée par des circonstances particulières et devra être prise par décret.

Le [décret n° 2011-577 du 26 mai 2011](#) relatif à la réutilisation des informations publiques détenues par l'État et ses établissements publics administratifs, ainsi qu'une [circulaire du même jour](#), sont venus expliciter ce dispositif, dans lequel le COEPIA est appelé à jouer un rôle de conseil auprès du Premier ministre.

Gratuité de réutilisation des données ouvertes après le 1^{er} juillet 2011 sauf cas particuliers autorisés par décret après avis du COEPIA

Le principe de gratuité de la réutilisation des informations publiques est clairement posé par la circulaire du Premier ministre du 26 mai 2011 relative à la création du portail unique des informations publiques de l'État (data.gouv.fr) par la mission Etalab et l'application des dispositions régissant le droit de réutilisation des informations publiques. Le Premier ministre y indique sa volonté que ce portail « mette à disposition librement, facilement et gratuitement le plus grand nombre d'informations publiques ».

Dans des cas particuliers, la réutilisation d'informations publiques de l'État ou d'un de ses établissements publics administratifs peut donner lieu au versement de redevances, conformément à l'article 15 de la [loi n° 78-753 du 17 juillet 1978](#) modifiée.

Mais le principe de la perception d'une redevance doit être décidé par le Premier ministre et par décret, au vu d'éléments dûment motivés et après consultation du COEPIA. Une réflexion approfondie sur ce sujet a été menée au COEPIA, dans le cadre de sa formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques », avec les différents acteurs intéressés, issus des administrations comme du secteur privé (*voir infra*).

Décret du 29 décembre 2011 : une nouvelle formation spécialisée au sein du COEPIA

Le [décret n° 2011-2047 du 29 décembre 2011](#) (*Journal officiel* du 31 décembre 2011) a créé au sein du COEPIA une formation spécialisée chargée de rendre un avis sur la liste des informations publiques dont la réutilisation est soumise au paiement d'une redevance.

Sous la présidence du président ou du vice-président du COEPIA, elle comprend quatre membres titulaires et quatre suppléants désignés par le président et choisis en nombre égal parmi les membres issus des administrations et des professionnels de l'information.

Le président du COEPIA a désigné ses membres par une [décision du 20 mars 2012](#) (*Journal officiel* du 27 mars 2012) :

Membres titulaires :

- le directeur du budget ou son représentant ;
- le directeur de l'information légale et administrative ou son représentant ;
- Mme Christine de Mazières, déléguée générale du Syndicat national de l'édition ;
- M. Rémi Bilbault, président du Groupement français de l'industrie de l'information.

Membres suppléants :

- le directeur général de la modernisation de l'État ou son représentant ;
- le directeur du service d'information du Gouvernement ou son représentant ;
- M. Charles Battista, vice-président de la Fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances ;
- M. Charles Huot, membre du Groupement français de l'industrie de l'information.

Sur saisine du Premier ministre, cette formation spécialisée du COEPIA rendra ses avis sur les projets présentés par les ministères. Elle n'a, au 30 juin 2012, été saisie d'aucune demande.

Maintien des régimes payants antérieurs au 1^{er} juillet 2011

Le [décret n° 2005-1755 du 30 décembre 2005](#) relatif à la liberté d'accès aux documents administratifs et à la réutilisation des informations publiques (tel que modifié par le [décret n° 2011-577 du 26 mai 2011](#)) dispose que les redevances instituées au bénéfice de l'État ou de l'un de ses établissements publics à caractère administratif avant le 1^{er} juillet 2011 demeurent soumises au régime en vigueur avant cette date sous réserve que les informations ou catégories d'informations concernées soient inscrites, dans un délai maximal d'un an à compter de cette date, sur une liste publiée sur internet.

Le décret précise qu'**à défaut d'inscription des informations concernées sur cette liste ou à défaut de publication de cette liste, avant le 1^{er} juillet 2012, les redevances instituées deviennent caduques** et les titulaires de licences peuvent réutiliser les informations en cause gratuitement.

La [liste des redevances de réutilisation d'informations publiques établies avant le 1^{er} juillet 2011](#) a été publiée le 29 juin 2012 sur le portail *data.gouv.fr*, tandis qu'un avis la signalait au *Journal officiel* du même jour.

Les listes de redevances au 1^{er} juillet 2011

Par ministère (Source : www.data.gouv.fr/Redevances)

Premier ministre

[Direction de l'information légale et administrative \(DILA\).xls](#)

Ministère des Affaires étrangères

Aucune information publique soumise à redevance avant le 1^{er} juillet 2011 n'a été déclarée.

Ministère de l'Éducation nationale

[Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance \(DEPP\).doc](#)
[Office national d'information sur les enseignements et les professions \(ONISEP\).doc](#)
[Centre d'études et de recherches sur les qualifications \(CEREQ\).doc](#)
[Centre international d'études pédagogiques \(CIEP\).doc](#)
[Centre national de documentation pédagogique \(CNDP\).doc](#)
[Centre national d'enseignement à distance \(CNED\).doc](#)

Ministère de la Justice

Aucune information publique soumise à redevance avant le 1^{er} juillet 2011 n'a été déclarée.

Ministère de l'Économie et des Finances

[Institut National de la Statistique et des Études Économiques \(INSEE\).doc](#)
[Service de la Communication \(SIRCOM\).doc](#)
[Direction Générale des Finances Publiques \(DGFIP\).doc](#)
[Institut National de la Propriété Industrielle \(INPI\).doc](#)

Ministère des Affaires sociales et de la Santé

[Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation \(ATIH\).doc](#)

Ministère de l'Égalité des territoires et du Logement

Aucune information publique soumise à redevance avant le 1^{er} juillet 2011 n'a été déclarée.

Ministère de l'Intérieur

[Direction de modernisation et de l'administration du territoire \(DMAT\).xls](#)

[Direction Générale des Collectivités Locales \(DGCL\).xls](#)

Ministère du Commerce extérieur

Aucune information publique soumise à redevance avant le 1^{er} juillet 2011 n'a été déclarée.

Ministère du Redressement productif

[Chambre de commerce et industrie de Paris.doc](#)

[Chambres de commerce et d'industrie & Chambres de métiers.doc](#)

Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie

[Institut National de l'Information Géographique et Forestière.doc](#)

[Météo France.doc](#)

[Service de l'Observation et des Statistiques SOeS.odt](#)

Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social

Aucune information publique soumise à redevance avant le 1^{er} juillet 2011 n'a été déclarée.

Ministère de la Défense

[Service Hydrographique et océanographique de la marine \(SHOM\).doc](#)

Ministère de la Culture et de la Communication

Aucune information publique soumise à redevance avant le 1^{er} juillet 2011 n'a été déclarée.

Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

Aucune information publique soumise à redevance avant le 1^{er} juillet 2011 n'a été déclarée.

Ministère des Droits des femmes

Aucune information publique soumise à redevance avant le 1^{er} juillet 2011 n'a été déclarée.

Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt

[Agence de services et de paiement.xls](#)

[FranceAgriMer.xls](#)

[Institut français du cheval et de l'équitation.xls](#)

[Institut National de l'origine et de la qualité.xls](#)

[Secrétariat Général Service de la statistique et de la prospective.xls](#)

Ministère de la Réforme de l'État, de la Décentralisation et de la Fonction publique

Aucune information publique soumise à redevance avant le 1^{er} juillet 2011 n'a été déclarée.

Ministère des Outre-Mer

Aucune information publique soumise à redevance avant le 1^{er} juillet 2011 n'a été déclarée.

Ministère de l'Artisanat, du Commerce et du Tourisme

[Chambres de commerce et d'industrie & Chambres de métiers.doc](#)

[Chambre de commerce et industrie de Paris.doc](#)

Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Éducation populaire et de la Vie associative

Aucune information publique soumise à redevance avant le 1^{er} juillet 2011 n'a été déclarée.

D'autres institutions publiques ont également déclaré des redevances de réutilisation d'informations publiques établies avant le 1^{er} juillet 2011

[Commission d'accès aux documents administratifs \(CADA\).doc](#)

[Conseil d'État.doc](#)

[Cour de cassation.doc](#)

2.2. Création du portail *data.gouv.fr* : une étape importante pour favoriser la mise à disposition et encourager la réutilisation des données de l'État

À la suite du [rapport Lévy-Jouyet](#) sur l'économie de l'immatériel (2006) et du [plan France numérique 2012](#) (2008), l'Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE) avait mené en 2010 des travaux préparatoires pour un futur portail des données publiques. En 2011 a été créée auprès du Premier ministre la Mission Etalab, chargée de concevoir le portail *data.gouv.fr*. Elle a reçu l'appui de la Direction de l'information légale et administrative (DILA). Le cadre de la mise à disposition des données publiques a été précisé par un décret et une circulaire du 26 mai.

La plateforme centralisée d'ouverture des données publiques de l'État, [data.gouv.fr](#), a été mise en ligne par la Mission Etalab le 5 décembre 2011. Au terme d'un considérable travail de repérage et de collecte, mené en quelques mois à peine avec

l'ensemble des ministères, [data.gouv.fr](#) proposait quelque 352 000 jeux de données issus de 90 producteurs de données publiques.

En octobre 2011, Etalab a publié une **« licence ouverte »** pour la réutilisation des données proposées sur *data.gouv.fr*, compatible avec les licences dites « libres » (OGL, CC-BY 2.0, ODC-BY notamment).

Enfin, pour stimuler la réutilisation des données du portail et contribuer au développement de l'économie numérique, Etalab a constitué en février 2012 **« Datacon-nexions »**, communauté des porteurs de projets et des acteurs de l'innovation autour de la réutilisation des données publiques de *data.gouv.fr*.

2.3. La multiplication des initiatives locales de mise à disposition de données publiques

Les initiatives des collectivités territoriales pour ouvrir leurs données publiques et encourager leur réutilisation se sont multipliées. Plusieurs plateformes de mise à disposition des données locales ont vu le jour : citons par exemple [opendata.paris.fr](#) ouvert par la Ville de Paris en janvier 2011, [data.nantes.fr](#) lancé par Nantes Métropole et la Ville de Nantes en février 2011, [www.opendata71.fr](#) du Conseil général de Saône-et-Loire en septembre 2011, ou encore [data.grandtoulouse.fr](#) de la Commu-

nauté urbaine du Grand Toulouse en octobre 2011.

Comme pour l'État, le recul n'est pas suffisant pour apprécier les effets de ces actions. On observera cependant à ce stade l'hétérogénéité des moyens techniques et des modalités juridiques de mise à disposition de leurs données par les collectivités, avec par exemple des licences de réutilisation différentes.

2.4. La mise en chantier de la révision de la directive européenne ISP de 2003

La Commission européenne a présenté le 12 décembre 2011 une [proposition de révision de la directive 2003/98/CE](#) du 17 novembre 2003 relative à la réutilisation des informations du secteur public (ISP), autour de plusieurs axes (*voir infra l'article de Mme Neelie Kroes*) :

- un élargissement du champ d'application, aux bibliothèques (y compris aux bibliothèques universitaires), musées et archives ;
- la création d'un droit de réutilisation ;

- le principe d'une tarification au coût marginal de reproduction de diffusion et l'encadrement des exceptions ;
- la mise en place d'autorités indépendantes, pour traiter les recours et superviser la mise en œuvre de la directive ;
- des garanties techniques pour faciliter la réutilisation des données, un encouragement des formats lisibles par machine et permettant l'inter-opérabilité ;
- une politique de licence, en limitant le nombre de restrictions et en favorisant les licences ouvertes.

Les travaux ont commencé sous la présidence danoise de l'Union européenne au premier semestre 2012. Les discussions entre les États membres portent notamment sur l'extension du champ d'application aux bibliothèques, musées et archives, sur l'articulation des différents principes de tarification, sur la définition et le rôle de l'autorité indépendante et sur la durée maximale encadrant les éventuelles clauses d'exclusivité, notamment dans le domaine culturel. Les discussions vont se poursuivre sous la présidence chypriote.

2.5. Cas des données à caractère personnel

Réutilisation gratuite ou payante, il revient aux administrations et établissements d'avertir le demandeur que toute réutilisation des informations publiques doit se faire dans le respect des dispositions du chapitre II de la [loi du 17 juillet 1978 modifiée](#), issues de l'ordonnance du 6 juin 2005, en particulier de son article 13 relatif à la réutilisation d'informations publiques comportant des données à caractère personnel.

Car la réutilisation, bien que s'inscrivant chronologiquement dans la continuité du dispositif relatif à l'accès aux documents administratifs, constitue un régime distinct et autonome. L'article 13 prévoit ainsi que pour les informations comportant des données à caractère personnel, la réutilisation n'est possible qu'après consentement de l'intéressé, anonymisation du document ou dérogation législative ou réglementaire :

« Les informations publiques comportant des données à caractère personnel peuvent faire l'objet d'une réutilisation soit lorsque la personne intéressée y a consenti, soit si l'autorité détentrice est en mesure de les rendre anonymes ou, à défaut d'anonymisation, si une disposition législative ou réglementaire le permet.

La réutilisation d'informations publiques comportant des données à caractère personnel est subordonnée au respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. »

Les difficultés auxquelles les réutilisateurs comme les administrations se trouvent confrontés conduisent le COEPIA à approfondir cette délicate question en collaboration avec la CADA et la CNIL (*voir infra*).

*GROS PLAN

Un exemple de service innovant développé à partir d'agrégation de données publiques :
La Place de l'Immobilier



Par Laurent Bignier,
Associé HBS Research

« La Place de l'Immobilier est une plateforme sécurisée, accessible via le net www.laplacedelimmobilier-pro.com et dédiée aux professionnels de l'immobilier. Elle leur offre à travers une application conviviale, l'accès à toutes les informations publiques pertinentes pour leur métier. Actuellement, nous regroupons des données à l'immeuble d'une vingtaine de sources différentes, publiques et privées.

Les sources publiques (gratuites ou payantes) :

- les matrices cadastrales des personnes morales provenant de la Direction générale des finances publiques (DGFIP) ;
- les établissements et sociétés en France provenant de la base *Sirene* de l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) ;
- les permis de construire provenant du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie ;
- les établissements recevant du public provenant des préfetures ;
- les zones d'activités économiques provenant de la chambre de commerce et d'industrie ;

- les certifications haute qualité environnementale (HQE) provenant du Centre scientifique et technique du bâtiment (CSTB) ;
- les transports en commun provenant de l'Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Île-de-France (IAU IdF) ;
- les fonds de cartes provenant d'*OpenStreetMap* ;
- les équipements de la Ville de Paris provenant de *Paris.fr* ;
- le mode d'occupation des sols provenant de l'IAU IdF ;
- etc.

Les données privées traitent des contacts (noms, fonctions, organigrammes, téléphones, courriels...) des sociétés, de la presse, des comptes et organigrammes juridiques, des locaux d'immobilier d'entreprise disponibles, des prix de transactions...

À ce jour, la base de données constituée sur la France rassemble de l'information sur 18 millions de parcelles et plus de 3 millions d'immeubles, détenus en tout ou partie par des personnes morales.

Sur ces immeubles, nous réorganisons ainsi :

- **la propriété** (mono propriétaire ou copropriété) : rattachons l'entité juridique qui porte le bien à une maison mère ; réorganisons les patrimoines détenus à travers la

- France ; donnons les contacts, les informations financières et un lien vers la presse ;
- **les sociétés occupantes** : établissements enregistrés aux greffes sur l'immeuble, locataires, appartenance à un groupe ; santé financière et économique à travers la presse ; les contacts ; et les établissements recevant du public (ERP) ;
 - **les modifications sur le bâti** qui ont pu avoir lieu au travers les permis de construire autorisés depuis 1990 ; les immeubles ayant reçu une certification haute qualité environnementale (HQE), les modifications à venir... ;
 - **la vacance de locaux et les prix de transactions** au travers d'informations générées par le marché.

La compréhension de l'environnement des immeubles est assurée par des couches géographiques : plan local d'urbanisme (PLU), plans cadastraux, zones à risques naturels (PPRI, etc.), zones à risques technologiques (pollution des sols, SEVESO), zones de développement (ZAC, ZAE), tissu économique dominant (mode d'occupation des sols), vue cartographiques et aérienne, transports existants et à venir, projets de nouveaux immeubles...

La Place de l'Immobilier apporte de nombreuses valeurs ajoutées à ses clients (publics ou privés) :

- **un guichet unique, sur une interface conviviale** mettant à disposition en quelques clics une multitude d'informations croisées à l'immeuble ;
- **la création de couches d'informations exclusives** : regroupement d'établissements appartenant à un même groupe sur un seul immeuble ; date estimée d'échéance du bail pour chaque établissement ; identification des sociétés propriétaires - occupantes même à travers des sociétés civiles immobilières (SCI) ; score à l'immeuble en fonction du score financier de chacun des locataires ;

- **une façon différente de travailler** : la présence d'une base de l'ensemble du parc immobilier avec une capitalisation de tous les mouvements permet aux acteurs du marché de générer des deals qu'ils avaient l'impossibilité d'identifier auparavant.

La Place de l'Immobilier transforme une industrie reposant historiquement en grande partie sur le relationnel de ces intermédiaires, en une industrie plus transparente construite sur des procédures plus systématiques de l'information et un réel travail d'analyse du marché et de ses potentiels.

Les développements à venir :

- intégration de nouvelles données complémentaires pertinentes tels que les monuments classés, Installations classées (ICPE), fiscalité, équipements publics, temps de transports, sites sensibles (écoles, hôpitaux...), réseaux de communications, accessibilités des handicapés, parking, etc. ;
- transformation de notre back office pour que nos clients puissent insérer leurs informations dans une partie privative et sécurisée et retrouvent ainsi sur une même interface leurs informations dans l'environnement du marché ;
- paramétrage d'alertes dans une zone géographique sur des dimensions de la base spécifiées ;
- développement d'un site internet permettant à un auditoire plus large de rentrer une adresse et de connaître toute l'activité dans un périmètre donné autour de cette adresse.

La société HBS Research, qui édite le projet *La Place de l'Immobilier*, a été créée en mars 2006, a commencé la commercialisation en 2008 et a atteint son point mort en 2010 (9 salariés). En 2011 (15 salariés) les revenus ont atteint 1,2 million d'euros HT (+37 % sur 2010), dont +80 % de revenus récurrents, la tendance 2012 est similaire. »

3. ÉTUDES ET RECOMMANDATIONS DU COEPIA

Chaîne de valeur, difficultés juridiques et aspects techniques de la mise à disposition et de la réutilisation des données publiques : les travaux de la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques » du

COEPIA s'attachent à éclaircir plusieurs questions auxquelles administrations et réutilisateurs se trouvent confrontés, afin de faciliter leur action en favorisant la qualité des données et l'efficacité de l'action publique.

3.1. Instauration de redevances de réutilisation des informations publiques dans des circonstances particulières : des lignes directrices

Permettre une large réutilisation des informations publiques est devenue une priorité à double titre : l'ouverture des données publiques contribue à renforcer la transparence de l'action de l'État et recouvre d'importants enjeux économiques. En effet, l'intégration de cette ressource numérique dans de multiples produits et services à valeur ajoutée offre de larges opportunités d'innovation et de croissance.

Des conditions propices sont nécessaires pour tirer pleinement parti de ce potentiel socio-économique. C'est dans cette optique que la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques » a été créée au sein du COEPIA et oriente ses travaux.

La formation spécialisée a déjà formulé plusieurs recommandations, notamment sur l'importance des formats de mise à disposition des données (*voir rapport annuel 2010 du COEPIA*). Elle a également mené des travaux sur la chaîne de valeur de la réutilisation des informations publiques.

Un cadre indicatif pour cerner les exceptions possibles au principe d'une réutilisation gratuite

La circulaire du Premier ministre du 26 mai 2011 a posé le principe d'une réutilisation gratuite, y compris pour un usage commercial, pour les informations des administrations de l'État et de ses établissements publics administratifs. Toutefois, dans certaines circonstances particulières, la réutilisation peut faire l'objet d'une redevance, comme le prévoit l'article 15 de la loi du 17 juillet 1978 et conformément au décret n°2011-577 du 26 mai 2011, le principe de cette redevance de réutilisation doit faire l'objet d'un décret, après avis du COEPIA qui se prononce sur la base d'éléments dûment motivés.

Dans ce contexte, la formation spécialisée après avoir étudié les principaux déterminants de la chaîne de valeur de la donnée publique, de sa production à sa réutilisation, a axé ses travaux sur l'élaboration de « **lignes directrices relatives à l'instauration de redevances de**

réutilisation dans des circonstances particulières ». Au terme d'un processus d'analyse, d'échanges et d'auditions très riche, la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques » a produit un document de synthèse qui a vocation à la fois à constituer un cadre de référence indicatif pour les avis que le COEPIA aura à rendre et à fournir des repères utiles aux administrations pour les guider dans la décision de mettre en place une éventuelle redevance de réutilisation et dans l'élaboration de leur demande d'avis (*voir document complet infra*).

Ce cadre d'analyse élaboré par la formation spécialisée vise à favoriser une application cohérente et homogène du dispositif défini par la circulaire du Premier ministre et le décret du 26 mai 2011. Il ne revêt cependant par nature aucun caractère contraignant et est destiné à être révisé périodiquement en fonction de l'expérience acquise.

Une nécessaire justification par des circonstances particulières au regard d'un ensemble de critères objectifs

La réutilisation des informations publiques n'a vocation à donner lieu à tarification que dans des cas particuliers, qui peuvent correspondre à des situations éminemment variables. Ces cas particuliers échappent par nature à toute possibilité d'intégration dans une grille normée.

Pour autant, ils doivent être justifiés au regard de critères objectifs.

Ce sont précisément ces critères pertinents que les membres de la formation spécialisée se sont attachés à cerner et pour lesquels le document de synthèse formule des recommandations.

La formation s'est appuyée sur l'expérience de ses membres et a organisé de nombreuses auditions de spécialistes du domaine notamment des chercheurs, d'opérateurs économiques et de producteurs d'informations publiques. Les pratiques en matière de tarification des

données publiques au Royaume-Uni ont aussi été examinées.

Cinq critères pertinents pour analyser les circonstances particulières pouvant justifier une redevance de réutilisation ont été dégagés : les coûts supportés par l'administration, les caractéristiques des données, la valeur économique des données, les contraintes de financement de la production des données et la présence éventuelle d'organismes privés produisant des données substituables.

Une redevance doit nécessairement être justifiée par des investissements particuliers de l'administration, c'est le sens du premier critère. Il peut s'agir d'investissements dédiés à la mise à disposition des informations produites en vue d'en permettre la réutilisation dans de bonnes conditions. Les coûts d'anonymisation des données en sont un exemple.

Les investissements spécifiques réalisés à la demande des réutilisateurs et répondant à des motifs d'intérêt général sont aussi de nature à pouvoir motiver une décision de tarification. Ce peut être aussi le cas dans certaines situations pour des investissements d'enrichissement des données qui ne relèvent pas de l'exercice même des missions centrales des administrations.

Mais le montant et la nature des investissements réalisés par l'administration ne peuvent seuls entrer en ligne de compte. L'objectif étant de favoriser une large réutilisation et de stimuler l'innovation, il est indispensable que lorsqu'une redevance est envisagée en raison de circonstances particulières, elle soit proportionnée à la qualité des données (degré d'exhaustivité, fréquence de mise à jour, fiabilité, formats...) et à leur valeur économique. Ainsi, les membres de la formation spécialisée recommandent-ils que l'acceptabilité par les réutilisateurs potentiels de la redevance soit préalablement testée.

Dans la même optique, la fourniture d'un jeu d'essai gratuit des données est recommandée.

Une réflexion qui a vocation à se poursuivre

Les lignes directrices proposées par la formation spécialisée sont le fruit d'une réflexion ouverte, approfondie et animée par des débats et des échanges nourris. Néanmoins, les travaux sur la chaîne de valeur de la réutilisation ont vocation à se

poursuivre et à s'enrichir dans un contexte où le mouvement d'ouverture des données publiques et de réutilisation est appelé à se développer fortement. Dans les prochains mois, la réflexion sera en particulier alimentée par la révision de la directive de 2003 sur la réutilisation des informations publiques engagée par la Commission européenne.

3.2. Clarifier les conditions de mise à disposition et de réutilisation des données à caractère personnel

La réutilisation de données publiques comportant des données à caractère personnel est **possible mais à certaines conditions** strictement définies par la loi.

L'article 13 de la [loi du 17 juillet 1978](#) (dite « loi CADA ») prévoit en effet que « les informations publiques comportant des données à caractère personnel peuvent faire l'objet d'une réutilisation soit lorsque la personne intéressée y a consenti, soit si l'autorité détentrice est en mesure de les rendre anonymes ou, à défaut d'anonymisation, si une disposition législative ou réglementaire le permet. La réutilisation d'informations publiques comportant des données à caractère personnel est subordonnée au respect des dispositions de la [loi n° 78-17 du 6 janvier 1978](#) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. »

L'article 40 du [décret n°2005-1755 du 30 décembre 2005](#) précise en outre que « lorsque la réutilisation n'est possible qu'après anonymisation des données à caractère personnel, l'autorité détentrice y procède sous réserve que cette opération n'entraîne pas des efforts disproportionnés. »

L'utilisation et la réutilisation de ces informations en ce qu'elles comportent des données à caractère personnel au

sens de la [loi du 6 janvier 1978](#) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite « loi CNIL »), et qu'elles constituent des documents administratifs au sens de la loi CADA, relèvent donc de façon conjointe des deux lois et donc des compétences de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et de la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA).

Dès lors, pour mettre à disposition ou réutiliser ce type de données, **les questions sont nombreuses pour les administrations et les réutilisateurs** : responsabilités de l'administration et du réutilisateur voire du client de celui-ci, charge de l'anonymisation, modalités d'anonymisation, modalités de recueil du consentement et des demandes de rectification, précautions et sanctions, etc. Le cas des données d'archives d'état civil, qui a suscité de nombreux commentaires et des décisions de justice ces derniers mois, est particulièrement éclairant sur la complexité de cette question.

Après avoir rassemblé les principales interrogations des administrations et des réutilisateurs, le COEPIA entreprend au second semestre 2012 **une réflexion commune avec la CADA et la CNIL** afin de s'efforcer d'éclaircir les principaux points et de réaliser un guide pratique.

3.3. Comment favoriser la réutilisation des données à fort potentiel économique et social ?

La formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques » a entrepris d'examiner les conditions susceptibles de favoriser la réutilisation des données publiques à fort potentiel économique et social.

Il s'agit d'abord d'identifier les catégories de données concernées, de repérer les principaux freins et risques à lever pour favoriser leur réutilisation (format des données, mise à disposition d'identifiants de référence, etc.) et, le cas échéant, déterminer les précautions à prendre dans le processus de mise à disposition. Ces travaux devraient permettre de formuler des recommandations en vue d'**exploiter pleinement le potentiel économique et social de ces données**.

Ont été visées en priorité les données qui ne font pas encore l'objet d'une réutilisation ou dont la réutilisation est fortement limitée par rapport au potentiel pressenti. Les catégories de données suivantes pourraient ainsi faire l'objet d'une étude : les données « adresses », les données de santé, les données de transport et les données environnementales.

Les travaux ont démarré en juin 2012 avec **les données « adresses »**, qui ont par ailleurs fait l'objet d'un groupe de travail sous l'égide de l'Institut national de l'information géographique et forestière (IGN) et de l'Association française pour l'information géographique (AFIGE) et pour lesquelles les travaux de normalisation au plan international représentent un fort enjeu.

Le COEPIA est attentif aux enjeux du « **web sémantique** », qui propose de nouvelles formes de contenus internet, intelligibles pour les ordinateurs, permettant aux utilisateurs de trouver, partager et combiner l'information plus facilement. Dans ce cadre, la définition et la mise à disposition d'identifiants de référence pour les principaux domaines traités par les administrations sont un des leviers pour faciliter la réutilisation plus large des données.

Les enjeux de la modélisation des concepts et de la structuration des savoirs sont essentiels, d'où l'importance d'une participation organisée de la France aux travaux entrepris dans ce domaine à l'échelle internationale.

3.4. Suivi de la révision de la directive européenne ISP

Le COEPIA suit attentivement l'évolution du chantier de révision de la directive européenne 2003/98/CE de 2003 sur la réutilisation des données publiques, lancé par la Commission en décembre 2011. Il est probable qu'une révision de la directive appellerait une réforme de la législation applicable en France.

Nous signalerons que le COEPIA a été entendu au début de l'année 2012 par François Braize, inspecteur général des affaires culturelles, dans le cadre de l'audit qui lui avait été confié sur **les enjeux pour le secteur de la culture et la stratégie de négociation sur la proposition de modification de la directive**.

Ainsi qu'il l'a expliqué dans la [Lettre du COEPIA n° 4](#) (avril 2012), le rapport qu'il a remis au ministre de la Culture et de la Communication en février 2012 propose d'adopter une stratégie de soutien à l'initiative de la Commission européenne car la proposition de directive modifiée « communautarise » largement les solutions du droit français qu'il s'agisse du droit commun de la réutilisation des informations du secteur public (ISP), ou du régime particulier instauré en France depuis 2003 pour la réutilisation des ISP culturelles. Le rapport écarte ainsi, à la fois, l'option du maintien de la dérogation radicale posée par la directive de 2003 pour les ISP culturelles et celle de leur alignement sur le régime de droit commun qui prévoit une quasi gratuité de

réutilisation, y compris à des fins commerciales. Un tel régime n'est pas praticable pour les ISP culturelles du fait notamment de leur potentiel de valorisation qui est très élevé et des besoins d'investissement qui restent colossaux pour amplifier la numérisation/mise en ligne des données culturelles. Le rapport propose néanmoins des modifications du projet de directive sur un certain nombre de points qui constituent pour notre pays autant de points de vigilance. Enfin, le rapport formule sept recommandations pour améliorer au plan opérationnel la pratique

des services et établissements en matière de réutilisation, par des tiers, des données culturelles.

Neelie Kroes, Vice-présidente de la Commission européenne chargée de la stratégie numérique, revient précisément sur le projet de révision de la directive ISP dans une contribution au rapport 2011-2012 du COEPIA (*voir infra*). Elle insiste notamment sur l'intérêt que revêt à ses yeux cette réforme tant pour les États membres que pour le développement de l'économie numérique.

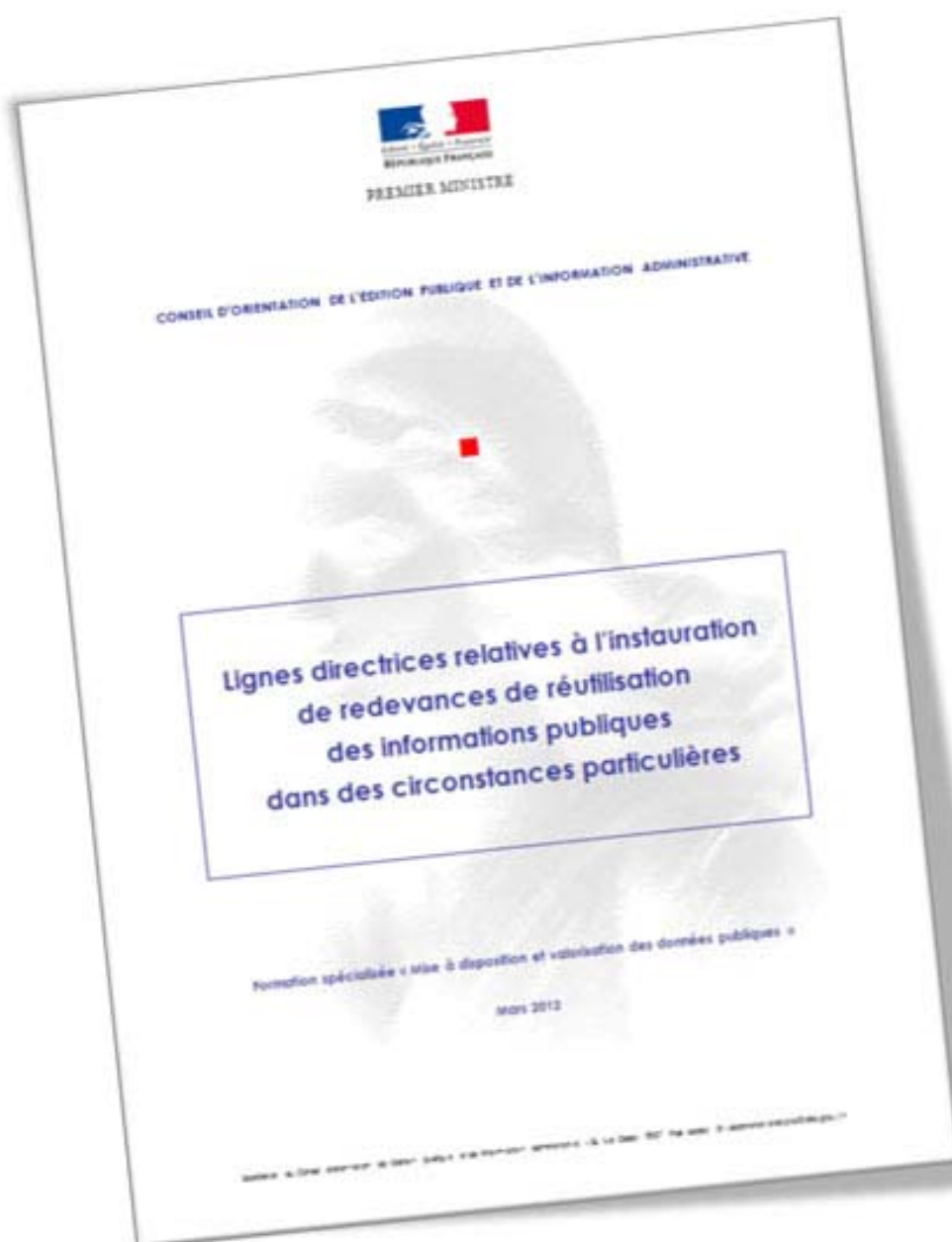


DOCUMENT

Lignes directrices relatives à l'instauration de redevances de réutilisation des informations publiques dans des circonstances particulières



Formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques » du COEPIA, mars 2012, 16 pages





Introduction

I. Critères pour justifier une tarification dans des cas particuliers

1. Les coûts supportés par l'administration
 - 1.1 *Coûts associés à la mise à disposition des informations*
 - 1.2 *Coûts de production et de traitement de l'information*
2. Les caractéristiques des données
3. La valeur économique des données
4. Les contraintes de financement de l'administration productrice des données

II. Principes généraux à respecter dans la mise en place d'une tarification.

III. Les modalités de fixation d'une éventuelle redevance

1. Tarification forfaitaire
2. Tarification proportionnelle
3. Les possibilités de différenciation tarifaire et de modulation
4. Modalités de facturation
5. Dispositif permettant de favoriser au mieux l'innovation
 - 5.1 *Une mise à disposition gratuite pour expérimenter et tester*
 - 5.2 *Soutien aux PME innovantes*

Annexe : contenu indicatif du dossier de demande d'avis



Faciliter l'accès aux informations publiques et leur réutilisation afin de favoriser la transparence démocratique, l'innovation et la création de valeur économique est une priorité de l'action gouvernementale.

La circulaire du Premier ministre du 26 mai 2011 a posé le principe d'une réutilisation gratuite, y compris pour un usage commercial, pour les informations des administrations de l'État et de ses établissements publics administratifs. Ainsi, une très grande majorité des informations publiques ont-elles vocation à être mises à disposition gratuitement.

Dans certains cas particuliers, la réutilisation peut toutefois faire l'objet d'une redevance, comme le prévoit l'article 15 de la loi du 17 juillet 1978. Conformément au décret n°2011-577 du 26 mai 2011, le principe de cette redevance de réutilisation doit faire l'objet d'un décret, après avis du COEPIA qui se prononce sur la base d'éléments dûment motivés.

Dans ce cadre, le présent document concerne les administrations de l'État et ses établissements publics administratifs.

Tout projet de mise en place d'une nouvelle redevance doit ainsi faire l'objet d'une justification précise au regard de circonstances particulières et donner lieu à l'élaboration d'une étude d'impact.

Pour remplir leur rôle, les redevances doivent de manière générale être acceptables par les réutilisateurs tant dans leur niveau que dans leurs modalités et ne pas faire obstacle aux initiatives susceptibles de développer et de dynamiser les marchés.

L'application de redevances appelle en outre une qualité de service dans la mise à disposition des données aux réutilisateurs. Cet engagement de qualité est essentiel pour les opérateurs dont l'activité économique repose sur l'exploitation des données. La mise en place d'une tarification devra donc faire l'objet d'échanges préalables avec des réutilisateurs potentiels afin de cerner les besoins en matière de qualité, de formats et de modalités de diffusion (périodicité de mise à jour, besoin d'assistance, etc.).

Pour la demande d'avis soumise au COEPIA, chaque projet d'instauration d'une redevance sera accompagné d'un dossier justificatif élaboré conformément au modèle annexé au présent document.

Dans ce contexte, le présent document, qui a fait l'objet d'une concertation approfondie avec les différentes parties intéressées, a donc un double objectif :

- **guider les administrations** de l'État dans la décision de mettre en place une éventuelle redevance et dans l'élaboration de leur dossier de demande d'avis au COEPIA ;
- **tracer un premier cadre indicatif et non contraignant** à la formation du COEPIA qui aura à se prononcer sur les demandes de mise en place de redevances de façon à favoriser une application cohérente et homogène du dispositif défini par la circulaire du 26 mai 2011.

Il indique ainsi les critères pertinents par rapport auxquels un projet de nouvelle tarification pourra être motivé, rappelle les principes généraux susceptibles de s'appliquer à toute mise en place de redevance et apporte des éclairages sur les modalités de tarification possibles.



I. Critères pour justifier une tarification dans des cas particuliers

Le principe de la mise en place d'une tarification de la réutilisation d'informations publiques doit être justifié par des circonstances particulières et répondre à un certain nombre de conditions.

En tout état de cause, l'existence de contraintes budgétaires ne saurait à elle seule fonder l'instauration d'une redevance.

Pour déterminer dans quels cas une tarification peut se justifier, un ensemble de critères doivent ainsi être pris en considération :

- les coûts supportés par l'administration ;
- les caractéristiques des données ;
- la valeur économique des données ;
- les contraintes de financement de la production des données ;
- la présence éventuelle d'organismes privés produisant des données substituables ¹.

Il est rappelé que, conformément à la circulaire du Premier ministre du 26 mai 2011, toute administration souhaitant soumettre un projet de tarification au COEPIA devra solliciter le concours de l'APIE pour établir le montant et les modalités de la redevance.

1. Les coûts supportés par l'administration

La tarification doit être justifiée par des coûts supportés par l'administration tout en étant proportionnée à la qualité des données et à leur valeur économique.

Le dossier de motivation d'un projet de mise en place d'une nouvelle redevance devra comporter un état précis de tous les éléments de coûts qui entreront dans la tarification proposée.

Article 15 de la loi n°78-753 du 17 juillet 1978 (« la loi »)

« La réutilisation d'informations publiques peut donner lieu au versement de redevances.

Pour l'établissement des redevances, l'administration qui a produit ou reçu les documents contenant des informations publiques susceptibles d'être réutilisées tient compte des coûts de mise à disposition des informations, notamment, le cas échéant, du coût d'un traitement permettant de les rendre anonymes.

L'administration peut aussi tenir compte des coûts de collecte et de production des informations et inclure dans l'assiette de la redevance une rémunération raisonnable de ses investissements comprenant, le cas échéant, une part au titre des droits de propriété intellectuelle. Dans ce cas, l'administration doit s'assurer que les redevances sont fixées de manière non discriminatoire et que leur produit total, évalué sur une période comptable appropriée en fonction de l'amortissement des investissements, ne dépasse pas le total formé, d'une part, des coûts de collecte, de production et de mise à disposition des informations et, d'autre part, le cas échéant, de la rémunération définie au présent alinéa.

Lorsque l'administration qui a produit ou reçu des documents contenant des informations publiques utilise ces informations dans le cadre d'activités commerciales, elle ne peut en facturer la réutilisation aux autres opérateurs à un coût supérieur à celui qu'elle s'impute, ni leur imposer des conditions moins favorables que celles qu'elle s'applique à elle-même. »

¹ Ce point pourra faire l'objet de développements ultérieurs



1.1 Coûts associés à la mise à disposition des informations

Dans certains cas, l'administration doit engager des investissements au-delà des seuls coûts nécessaires à l'exécution d'une mission de service public pour permettre la réutilisation des données publiques. Si ces coûts sont substantiels, il est légitime de ne pas les laisser à la seule charge du contribuable et de les répercuter sur les réutilisateurs.

Par coûts de mise à disposition, on entend l'ensemble des investissements spécifiques réalisés par l'administration pour permettre l'exploitation des données au-delà de la mission de service public. Cela recouvre les investissements dans des dispositifs techniques dédiés et dans l'adaptation des formats, mais aussi les dépenses liées à des traitements spécifiques et à la gestion et l'accompagnement des demandes de réutilisation.

Exemples (liste non exhaustive) :

- anonymisation des données
- extraction à la demande
- mise en place d'un dispositif d'accès aux données adapté à la nature et la volumétrie des données (web service, serveur FTP, hébergement, stockage et serveur dédiés, autres infrastructures dédiées ...)
- structuration des données
- indexation des données
- modification du format des données
- accompagnement pour des bases de données complexes (assistance préparatoire, aide à la prise en main de la base, service type « hot line », etc.)
- etc.

Ces coûts, qui devront être quantifiés et documentés de manière précise par l'administration souhaitant soumettre un projet de tarification pour avis au COEPIA, sont à reconsidérer régulièrement en fonction de l'évolution des missions de service public et des progrès techniques.

1.2 Coûts de production et de traitement de l'information

Certains investissements autres que les investissements relatifs à la mise à disposition, liés à la production des données, peuvent dans certains cas justifier l'établissement d'une redevance et être pris en compte dans son assiette. Cette faculté peut dépendre de la position de l'administration productrice des données dans la chaîne de valeur, c'est-à-dire de la nature et de l'importance de la valeur ajoutée apportée aux données par l'administration. A priori, trois cas peuvent se présenter :

- l'administration met à disposition des données directement issues de l'exécution d'une mission de service public de base, sans valeur ajoutée ni traitement particulier ;
- l'administration apporte de la valeur ajoutée à des informations produites dans le cadre de l'exécution de sa mission de base de service public ;
- l'administration investit dans la production d'une base de données ou dans l'enrichissement d'informations à la demande des réutilisateurs.

a) Mise à disposition de « données brutes »

Dans le cadre de l'accomplissement de ses missions de service public, l'administration collecte et produit de nombreuses données : données fiscales, comptables, juridiques, économiques, sociales, environnementales, etc.



Ces données, qui sont directement produites à l'occasion de l'exercice d'une mission de service public « de base », peuvent être qualifiées de données « brutes »² dans la mesure où elles n'ont fait l'objet d'aucun traitement, enrichissement ou structuration, c'est-à-dire d'aucune amélioration particulière. Leur coût de production est dans ces conditions le plus souvent indissociable du coût de mise en œuvre des missions de service public dont elles dérivent.

Certaines de ces données ne peuvent être collectées que par la puissance publique et ne peuvent être obtenues par d'autres sources. Il s'agit alors de données de référence pour l'ensemble de la société et de l'économie.

Ces données ne sont généralement pas directement exploitables dans le cadre d'une activité économique, laissant au réutilisateur une importante charge d'enrichissement pour réaliser un produit commercialisable. Aussi, une tarification ne peut être fondée ni sur les coûts de collecte, ni sur les coûts de production de ces données, mais uniquement le cas échéant sur les investissements d'infrastructure permettant leur diffusion (cf. b) ci-dessous).

Les dépenses prises en considération dans l'élaboration de la tarification doivent faire l'objet d'une justification documentée.

b) Enrichissement des informations produites dans le cadre de la mission de base du service public

Souvent, l'administration apporte une valeur ajoutée aux données « brutes » qu'elle produit, dans le souci de rendre ces données plus accessibles pour les citoyens et pour tous types d'utilisateurs ou d'en améliorer la qualité : contrôles, mise en forme des données, structuration des données dans une base de données, création de liens hypertextes, indexation des données, numérisation, mise en place d'infrastructures de diffusion etc. ...

La base de données enrichie peut être un produit dérivé de l'exécution d'une mission de service public visant à assurer un accès large aux informations publiques mais qui ne relève pas de l'exercice même des missions centrales de l'État ou de ses établissements publics.

Dans de tels cas, le financement de l'enrichissement et de la diffusion des informations peut relever d'un arbitrage. Il peut être décidé de financer cet investissement entièrement par l'impôt, ou alors de faire contribuer les bénéficiaires directs et à ce titre de soumettre la réutilisation à redevance.

L'option proposée devra être dûment justifiée par l'organisme soumettant un projet de tarification au COEPIA pour avis.

Au regard des contraintes de financement des administrations publiques, le choix d'un financement au moins partiel par les utilisateurs peut aussi se poser dans certains cas pour l'amélioration de ressources informationnelles existantes ou la création de nouvelles bases de données à valeur ajoutée lorsque l'investissement correspondant est important et que, tout en étant utile aux administrations, il peut intéresser des réutilisateurs.

La ressource budgétaire propre tirée des redevances de réutilisation peut en effet dans certains cas s'avérer indispensable pour lancer des projets innovants qui n'auraient pu être financés par la dotation annuelle de l'entité publique.

Cependant, comme il a été dit plus haut, le motif budgétaire ne peut être le seul motif de création d'une redevance dans ce type d'hypothèse (voir également ci-dessous point 4).

² La notion de données « brutes » rejoint ici celle traditionnellement retenue par les économistes. Cette notion diffère de la notion généralement promue par les développeurs et le mouvement « Open data » pour lesquels les « données brutes » font référence à des bases de données dans un format exploitable par opposition par exemple à des informations sous format PDF.



L'administration n'a pas vocation à réaliser des prestations à façon à la demande de réutilisateurs au-delà de ce qui est nécessaire à une mise à disposition efficace des données publiques, et notamment pour enrichir ou créer une base de données à partir de données publiques, une telle prestation relevant avant tout de l'initiative privée. Toutefois, dans certaines circonstances, des motifs d'intérêt général peuvent justifier qu'une administration s'acquitte de cette tâche en sus de sa mission publique lorsqu'elle fait l'objet d'une demande explicite des réutilisateurs et qu'elle est seule à même de pouvoir la réaliser. Il s'agit notamment des cas où :

- la production de la base de données nécessite l'accès à des données à caractère personnel ou à un niveau de détail ne permettant pas de respecter le secret statistique ;
- la production de la base de données demande la manipulation de données très complexes dont la maîtrise demanderait un transfert de connaissances très important. Compte tenu de ce coût de transfert, il peut être plus efficace que la base soit directement réalisée par l'administration productrice de la donnée ;
- la production de la base de données requiert un investissement très substantiel et présente un intérêt pour un ensemble d'utilisateurs. Dans ce cas, l'investissement peut avantageusement être mutualisé par la personne publique plutôt qu'il ne soit réalisé par chaque réutilisateur individuellement (exemple : numérisation d'archives). Ainsi, l'intérêt général peut justifier que l'entité publique réalise l'investissement et mette la base de données à la disposition de l'ensemble des acteurs intéressés.

Dans de tels cas, l'administration réalise en dehors de ses besoins propres un investissement profitant à certains acteurs économiques qui en retirent un avantage direct. Cet investissement a donc vocation à être financé par la perception de redevances.

2. Les caractéristiques des données

La nature et l'ampleur des investissements consentis par l'administration vont jouer sur les caractéristiques des données et sur leurs qualités. Le niveau de qualité des données constitue un des critères objectifs au regard duquel le principe et le niveau d'une éventuelle redevance de réutilisation doivent être appréciés et justifiés.

En effet, la qualité des données mises à disposition par l'administration aura une incidence sur les conditions de valorisation économique de ces données par les réutilisateurs. Le montant de la redevance devra logiquement être minoré pour des données de moindre qualité.

La qualité des données recouvre notamment :

- les formats des données ;
- le degré d'exhaustivité des données ;
- la fréquence de leur mise à jour ;
- le degré de fiabilité ou de précision des données ;
- le degré d'enrichissement et de structuration des données. Il s'agit ici de distinguer les données brutes issues directement de l'observation ou de la collecte, des données contrôlées, traitées, organisées, assemblées, dans une base de données structurée.

Il est recommandé que les précisions utiles sur les caractéristiques des données mises à disposition soient apportées dans les licences, étant entendu que la qualité de ces données devrait être équivalente à celle des données utilisées par l'administration pour ses besoins propres.



En cas de modifications des formats de mise à disposition, l'administration devra en informer les réutilisateurs avec une période de préavis suffisante.

La fourniture gratuite sur demande d'un échantillon des données est souhaitable afin de permettre aux réutilisateurs de réaliser des tests préalables avant souscription d'une licence.

3. La valeur économique des données

La fixation d'une redevance de réutilisation des données publiques basée uniquement sur une approche par les coûts peut aboutir à une situation où le niveau de la redevance se révélera dissuasif pour le développement du marché de la réutilisation.

Pour cette raison, il est recommandé aux administrations souhaitant mettre en place des redevances d'intégrer dans leur démarche de tarification une analyse préalable visant à estimer l'intérêt que ces données suscitent auprès des réutilisateurs potentiels ainsi que l'acceptabilité du montant de la redevance envisagée. Il convient, a minima, de recueillir les informations déjà disponibles et de compléter cette analyse en rencontrant un échantillon significatif de réutilisateurs potentiellement intéressés et présentant des profils variés (TPE-PME/grandes entreprises, acteurs en place/nouveaux entrants éventuels, différents secteurs d'activité). Ces contacts doivent également permettre de déterminer les conditions de mise à disposition des données publiques adaptées aux besoins des réutilisateurs.

L'intérêt économique des réutilisateurs et donc l'acceptabilité de la redevance envisagée dépend principalement des perspectives de chiffres d'affaires et de profits pouvant être générés à partir des données publiques. En cas de manque de visibilité, notamment pour les nouveaux marchés, la prise de risque associée à l'exploitation des données publiques sera plus importante et la rentabilité plus aléatoire, ce qui aura un impact sur le niveau de tarification acceptable par les opérateurs économiques.

4. Les contraintes de financement de l'administration productrice des données

Dans certains cas, les contraintes de financement de l'administration productrice des données sont également un critère qui sera pris en compte dans l'examen des demandes de tarification et qui pourra justifier dans certains cas la mise en place de nouvelles redevances.

Ce peut être le cas lorsque la production des données est l'activité principale, sinon unique, de l'entité productrice de données, et que celle-ci n'est pas ou n'est que partiellement financée sur le budget de l'État. Dans un tel cas, le financement sur ressources propres s'opère généralement via la diffusion payante des données et la mise en place de redevances de réutilisation.

Dans de telles situations, le mode de financement de la production et de la diffusion des informations publiques est la conséquence d'un choix quant au partage des coûts d'investissement entre les contribuables et les utilisateurs, choix guidé à la fois par des priorités politiques et par des contraintes budgétaires.

Lorsque la production, l'enrichissement et/ou la diffusion des données ne relèvent pas de la mission de service public de base, il pourra également être envisagé qu'une partie au moins de l'investissement nécessaire à la production et la diffusion des informations publiques soit financée par les usagers et les réutilisateurs (voir ci-dessus point 1. 2. b.).



II. Principes généraux à respecter dans la mise en place d'une tarification

Dans tous les cas où la réutilisation sera soumise à redevance, l'administration devra respecter un certain nombre de principes ; il s'agit à la fois de principes d'ordre juridique et de principes d'ordre pratique :

- **respect du principe d'égalité et de non discrimination** : ce principe s'applique à la fois pour le calcul du montant de la redevance, les conditions de réutilisation fixées par les licences et les modalités de mise à disposition offertes aux réutilisateurs.

Lorsque des administrations réutilisent elles-mêmes les informations dans le cadre de leurs activités commerciales, elles doivent être soumises au paiement de la redevance applicable aux usages commerciaux. Lorsqu'il s'agit de l'administration productrice des informations, le montant de la redevance doit être imputé dans les coûts afférents à l'activité commerciale³.

Le principe de non discrimination ne fait pas obstacle à une différenciation tarifaire entre catégories de réutilisateurs lorsque celle-ci est justifiée par une différence objective de situation ou par des modalités de mise à disposition différentes (cf. chapitre III).

- **veiller à ne pas créer de barrières à l'entrée en fixant des niveaux de tarifs trop élevés**, particulièrement lorsque les informations publiques constituent la seule source disponible, de façon à favoriser l'innovation et la création économique par tout type d'opérateur.
- **justification du respect du plafond légal** : l'administration doit établir une fiche justificative présentant de façon précise les éléments de coûts constitutifs du plafond, les hypothèses retenues quant au nombre potentiel de réutilisateurs permettant de justifier *a priori* du respect du plafond et le suivi des redevances annuelles effectivement perçues (nombre de réutilisateurs et montants versés). Pour établir cette fiche, l'administration peut se référer aux documents établis par l'APIE.
- **simplicité, lisibilité et prévisibilité des modalités de tarification** : les conditions de tarification et de mise à disposition associées (notamment les formats de données) doivent être transparentes et toute révision éventuelle doit faire l'objet d'une information préalable des réutilisateurs le plus en amont possible.
- **veiller au maintien du niveau de qualité des données et offrir des modalités de mise à disposition adaptées à la nature des données et aux besoins généraux des réutilisateurs**.
- **proportionnalité au regard des frais de gestion induits**. Les frais de gestion engendrés par la mise en place d'une tarification (signature de licences, recouvrement des redevances ...) ne doivent pas représenter une part prépondérante du montant de la redevance. Si tel était le cas, la réutilisation doit être gratuite.

³ Une administration ou une personne privée chargée d'un service public ne sera pas considérée comme un réutilisateur lorsque la production et le contrôle juridique des données, ainsi que leur diffusion, correspondent à l'exécution de sa mission de service public.



III. Les modalités de fixation d'une éventuelle redevance

Lorsque les motifs permettant de justifier le principe d'une tarification sont réunis, il conviendra d'établir la formule tarifaire sur la base des principes généraux rappelés au chapitre II. Plusieurs modalités tarifaires sont possibles et le choix sera guidé par un souci de simplicité et par les pratiques des marchés sur lesquels se positionne la réutilisation des informations publiques. Il conviendra également de tester l'acceptabilité de la formule tarifaire choisie par les réutilisateurs.

Il existe plusieurs possibilités de formules tarifaires allant du forfait à une formule en tout ou partie proportionnelle.

L'administration devra justifier son schéma tarifaire au regard des enjeux, des contraintes de mise en œuvre et de son impact sur la capacité des réutilisateurs à acquérir les données.

1. Tarification forfaitaire

Le forfait présente l'avantage de la simplicité. Il peut être global ou unitaire, c'est-à-dire s'appliquer à la totalité d'un ensemble informationnel ou à des composants élémentaires (exemple : forfait par image, par document, par ligne d'une base de données...). Il peut être fixe ou dégressif en fonction du nombre d'unités réutilisées.

En revanche, un tarif forfaitaire trop élevé peut être dissuasif pour les acteurs économiques les plus modestes et ne constitue pas forcément la meilleure façon de satisfaire au principe d'égalité.

La tarification forfaitaire peut aussi être différenciée selon la nature de l'entreprise, pour prendre en compte les sociétés dotées de filiales (sociétés dites « groupes »). Dans ce cas, le forfait peut varier en fonction du nombre de filiales.

2. Tarification proportionnelle

La tarification peut être en tout ou partie proportionnelle dans les limites du plafond tarifaire de l'article 15 de la Loi ; la partie variable de la redevance peut être de deux types :

- une part variable fonction du chiffre d'affaires généré par la réutilisation des informations publiques ;
- une part variable fonction d'un paramètre quantitatif représentatif de l'activité générée par la réutilisation, tel que le nombre de produits vendus ou le nombre de licences commercialisées par le réutilisateur. Cette logique rejoint une pratique des marchés très répandue comme à titre d'exemple :
 - . dans l'édition papier, une pratique courante est la tarification au nombre d'ouvrages publiés ;
 - . sur internet, la tarification s'exprime généralement au forfait ou au clic ;
 - . dans la publication de logiciels, la tarification est souvent fonction du nombre de licences attribuées.

Une tarification proportionnelle est conforme à la jurisprudence du Conseil d'État⁴ qui a confirmé la possibilité de tenir compte dans l'établissement des redevances pour services rendus de l'avantage économique procuré au bénéficiaire. Cette possibilité a été rappelée dans un avis récent de la CADA du 26 mai 2011.

Une tarification proportionnelle présente l'avantage d'être souvent plus équitable qu'un forfait et d'être pleinement compatible avec l'objectif de favoriser l'innovation. Elle correspond par ailleurs au principe d'une rémunération proportionnelle des droits de propriété intellectuelle que peut détenir l'administration sur les informations publiques.

⁴ CE 16 juillet 2007 n°293229, *Syndicat national de défense de l'exercice libérale de la médecine, Syndicat national de chirurgie plastique reconstructrice et esthétique*.

CE 7 octobre 2009 n°309499, *Société d'équipement de Tahiti et des îles (SETIL)*



Elle peut s'accompagner de la fixation d'un montant de redevance minimum (part forfaitaire du tarif) pour couvrir les frais de mise à disposition, et de la fixation d'une redevance maximale ce qui présente par ailleurs l'avantage de faciliter la vérification du respect du plafond tarifaire fixé par l'article 15 de la Loi.

Toutefois, cette formule nécessite pour être opérationnelle que la part de chiffre d'affaires généré par l'information publique ou la variable retenue soit clairement identifiable, adaptée aux pratiques du marché et contrôlable. Le coût d'identification de ce chiffre d'affaires pour le réutilisateur ainsi que le coût de contrôle pour l'administration ne doivent pas être disproportionnés par rapport aux enjeux. De plus, dans certains cas, l'utilisation des données publiques peut générer des avantages économiques indirects difficilement mesurables.

Par ailleurs, dans le cas d'une tarification proportionnelle au chiffre d'affaires, un équilibre tarifaire peut être difficile à trouver lorsque la réutilisation s'inscrit potentiellement dans des modèles économiques excessivement variables et avec des niveaux de valeur ajoutée par le réutilisateur d'ampleur très différente. Dans ce cas, une formule mixte conjuguant une tarification proportionnelle en dessous d'un certain seuil de chiffre d'affaires, pour favoriser un large accès aux données, et un forfait au-delà peut le cas échéant être envisagée.

3. Les possibilités de différenciation tarifaire et de modulation

D'une manière générale, trois grandes catégories de réutilisation peuvent être distinguées : la réutilisation commerciale, la réutilisation interne et la réutilisation non commerciale.

Ces trois types de réutilisation s'inscrivent en effet dans des logiques différentes, les informations publiques procurant dans les deux premiers cas un avantage économique au réutilisateur. Des différenciations tarifaires peuvent être envisagées en fonction de ces situations de réutilisation objectivement différentes tout en tenant compte des problématiques de contrôle.

Pour délimiter ces usages, il est proposé de retenir les définitions suivantes :

- **Réutilisation non commerciale**

Une réutilisation non commerciale se définit par l'absence totale de recettes ou de contreparties financières directes ou indirectes retirées de la réutilisation. Elle correspond à une utilisation des informations publiques hors de toute activité économique (exemple : utilisation des informations à des fins de recherche).

- **Usage interne**

Cet usage correspond à l'exploitation d'une information publique pour les besoins propres d'un acteur économique ou pour un usage interne, par exemple, pour une étude de marché ou aux fins de prospection commerciale. L'information publique participe alors au processus économique de l'entreprise sans être directement exploitée, ni diffusée à des tiers.

- **Réutilisation commerciale**

Une réutilisation commerciale correspond à l'exploitation des informations publiques dans le cadre d'une activité économique, soit pour un usage interne (exemple : utilisation des données pour une étude de marché) soit en vue de l'élaboration de produits ou services, gratuits ou payants.

En règle générale, la gratuité, ou une tarification limitée aux coûts de mise à disposition, est préconisée pour les usages non commerciaux. Lorsque la réutilisation commerciale est soumise à redevance, une tarification positive pour des réutilisations non commerciales peut néanmoins être justifiée dans certains cas particuliers, notamment dans les cas suivants :



- l'administration productrice des données doit financer une partie de son budget de fonctionnement par ressources propres ;
- l'investissement réalisé par l'administration pour produire les données est particulièrement important ;
- des informations substituables sont produites par des opérateurs privés ;
- la réutilisation non commerciale est susceptible de porter préjudice à des opérateurs exploitant ces mêmes données publiques dans le cadre d'une activité économique.

Par ailleurs, il est possible de prévoir des modulations tarifaires sur la base de critères objectifs, applicables et contrôlables de manière facile et sûre de façon à garantir la lisibilité, l'équité et la sécurité juridique du dispositif. Par exemple :

- des modulations en fonction des modalités de mise à disposition proposées (CD ROM, serveur internet,...) ou des fréquences de mise à jour lorsque plusieurs options sont proposées aux réutilisateurs et que celles ci correspondent objectivement à des coûts différents pour l'administration ;
- des barèmes exprimés en fonction du nombre de produits vendus ou du nombre de pages consultées avec des paliers dégressifs en fonction des quantités.

Une vigilance particulière de l'administration est requise en cas de différenciation ou de modulation tarifaire pour assurer un traitement équitable de l'ensemble des réutilisateurs. Il est notamment souhaitable que la licence de réutilisation explicite l'usage général des données (non commercial, interne ou commercial) et précise les utilisations particulières envisagées par le réutilisateur.

4. Modalités de facturation

Les modalités de facturation devront être simples et prendre en compte autant que possible les contraintes des opérateurs économiques.

Pour des données mises à jour régulièrement, une facturation de la réutilisation des informations sur une base annuelle sera le plus souvent à privilégier.

Lorsque la réutilisation concerne un stock de données ne connaissant que des mises à jour peu fréquentes et peu importantes (données d'archive par exemple) il est possible d'étaler la facturation de la redevance sur la durée contractuelle d'exploitation, par tranches annuelles. Cette faculté sera bien sûr fonction du montant de la redevance.

5. Dispositif permettant de favoriser au mieux l'innovation

Afin de favoriser au mieux l'innovation à partir de la réutilisation des données publiques, il est conseillé que la tarification, lorsqu'elle est forfaitaire, s'accompagne de dispositions particulières à l'instar du « dispositif innovation » imaginé par l'APIE.

Ce dispositif, présenté aux membres de la formation spécialisée du COEPIA, se compose de deux modules indépendants.

5.1 Une mise à disposition gratuite pour expérimenter et tester

L'objectif est d'offrir l'avantage de la gratuité aux structures de tout type pendant la phase de recherche et développement et de mise au point de leur nouveau produit ou service développé à partir d'informations publiques et notamment d'une base de données. Le réutilisateur est autorisé à exploiter gratuitement un échantillon substantiel, voire la totalité des données, pendant une période de 3 à 6 mois par exemple, y compris si cette exploitation s'inscrit dans une logique économique. Cette période de test pourra être prolongée le cas échéant.



Cette licence gratuite ne permet pas en revanche de commercialiser les données ou des produits élaborés à partir de données mises à disposition sous cette licence, mais autoriserait le réutilisateur à mener toute action nécessaire à la mise au point, au développement et au test auprès des clients potentiels d'une nouvelle application, d'un nouveau produit ou service.

5.2 Soutien aux PME innovantes

Ce module peut être considéré comme un complément optionnel au dispositif précédent. Il s'adresse aux PME innovantes qui ont ou non bénéficié préalablement de la licence d'essai gratuite. Il s'agirait d'octroyer des conditions de réutilisation préférentielles aux PME justifiant d'un projet innovant utilisant des données publiques. Ce module s'inscrirait dans le cadre du régime d'aide d'État à la recherche, au développement et à l'innovation (régime n°X60/2008 exempté de notification).

Si le réutilisateur répond aux critères d'éligibilité, il pourrait bénéficier pendant 2 ans d'un abattement de 75% sur le tarif de réutilisation commerciale. A l'issue des 2 ans, le tarif normal s'applique. Pour pouvoir bénéficier de cet abattement « innovation », le réutilisateur devrait :

- être une PME au sens du règlement CE n°800/2008 de la Commission du 6 août 2008 ;
- pouvoir justifier d'un projet innovant, c'est-à-dire détenir un label « innovation » ou bénéficier d'une aide en la matière ;
- attester d'un lien entre le projet innovant et l'achat des données publiques.

Ce module présente l'avantage :

- de donner aux nouveaux entrants le temps de consolider leur trésorerie avant de payer le « plein tarif » ;
- de ne pas fragiliser les entreprises déjà présentes sur le marché ;
- de s'assurer que l'avantage procuré, et donc le sacrifice financier consenti par l'administration, se fait dans une logique d'innovation et donc potentiellement pour un mieux être économique et social ;
- de garantir un revenu minimum aux administrations productrices des données.

Les présentes lignes directrices feront l'objet de révisions périodiques pour tenir compte de l'expérience acquise à l'occasion de l'examen des projets de redevance par le COEPIA.

Annexe : contenu indicatif du dossier de demande d'avis



Conformément à la circulaire du Premier ministre du 26 mai 2011, le dossier de demande d'avis doit être adressé aux services du Premier ministre (SGG).

Toute administration peut solliciter l'appui de l'Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE : apie@apie.gouv.fr)⁵.

Réf.	Thème	Liste indicative des éléments à fournir
✓ Présentation générale synthétique du projet		
	- Présentation des données - Mode de diffusion actuel des données - Description détaillée de la chaîne de production et de diffusion des données - Demandes de réutilisation	- Contenu des données, type de données - Contexte de production des données par l'administration (dans le cadre de quelle mission ?, avec quel objet ?, quelles contraintes réglementaires ?) - Caractérisation : données de référence ? / existence d'autres sources publiques et/ou privées ? - L'administration détient-elle des droits de propriété intellectuelle sur les données ? - Les données concernées contiennent-elles des droits de propriété intellectuelle détenus par des tiers ? - Les données concernées sont-elles visées par une recommandation générale ou particulière de la CNIL ? - Utilisation interne à l'administration ; diffusion sur un site internet - Cas actuels ou passés de réutilisation - Existence ou non de demandes - Caractérisation des demandes : quel type de réutilisateur ? pour quel objet ?

✓ Les coûts supportés par l'administration		
1 Les coûts de mise à disposition		
§1.1.1	Des investissements spécifiques ont-ils été réalisés par l'administration pour faciliter la réutilisation des données publiques, au-delà de ses besoins propres pour exécuter une mission de service public ? Ces investissements peuvent légitimer la mise en place d'une redevance de réutilisation. Exemples : anonymisation, numérisation, indexation, modification du format, mise en place d'un dispositif d'accès aux données adapté à la nature et la volumétrie des données, accompagnement pour des bases de données complexes, ...	- Description de la nature des coûts spécifiques à la mise à disposition - Présentation chiffrée des coûts spécifiques, directs et indirects, à la mise à disposition (transmission des échantillons, signature des licences, facturation, recouvrement, etc.) - Répartition du montant des investissements (financiers, matériels et humains) dans le temps

⁵ La circulaire du Premier ministre du 26 mai 2011 prévoit en son annexe III : « Il revient à l'administration d'établir avec le concours de l'APIE le montant et les modalités de la redevance ainsi qu'un projet de licence payante qui peut prévoir des mesures de nature à favoriser l'innovation ».



2 Investissements réalisés par l'administration hors coûts de mise à disposition

§1.1.2	Les données mises à disposition peuvent présenter des degrés d'enrichissement différents. Généralement, une base de données enrichie est plus facile à exploiter par un réutilisateur, diminuant ainsi les coûts d'appropriation pour réaliser des produits commercialisables. Exemple : contrôle des données, structuration dans une base de données, création de liens hypertexte, indexation, numérisation, croisement à la demande de deux bases de données, etc. Ces enrichissements peuvent : - être apportés à la demande des réutilisateurs pour répondre à un besoin d'intérêt général, - découler de l'exécution d'une mission de service public, sans relever de l'exercice même des missions centrales de l'État.	<i>Dans l'hypothèse d'un projet de tarification allant au-delà des coûts de mise à disposition :</i> ▪ Description et motivation des enrichissements apportés par l'administration aux données ▪ Justification de la prise en compte totale ou partielle de ces coûts dans la redevance de réutilisation ▪ Présentation chiffrée des coûts directs et indirects liés à l'enrichissement des données ▪ Répartition des investissements (financiers, matériels et humains) dans le temps
--------	---	---

3 Justification du plafond légal

§II	L'article 15 de la loi n°78-753 du 17 juillet 1978 précise que le total des redevances perçues ne doit pas dépasser la somme des coûts de collecte, de production et de mise à disposition, augmentée, le cas échéant, d'une rémunération raisonnable des investissements. L'administration peut faire appel à l'APIE pour déterminer le plafond légal des redevances pouvant être perçues.	▪ Fiche justificative présentant de façon précise les éléments de coûts constitutifs du plafond et les hypothèses retenues quant au nombre de réutilisateurs potentiels estimé sur la base notamment des demandes reçues et de l'analyse présentée au point 6.
-----	---	--

4 Contraintes de financement de l'administration productrice des données

§1.4	Informations budgétaires	▪ Modalités de financement de la production et de l'enrichissement des données ▪ Affectation prévisionnelle des ressources tirées des redevances de réutilisation
------	--------------------------	---

✓ Les caractéristiques détaillées des données

5 La qualité des données

§1.2	La qualité des données se définit notamment par rapport aux caractéristiques suivantes : - les formats - le degré d'exhaustivité - la fréquence de leur mise à jour - le degré de fiabilité ou de précision - le degré d'enrichissement et de structuration des données - la qualité des métadonnées Le montant de la redevance sera minoré si la qualité des données est jugée faible par rapport aux critères énoncés.	▪ Description précise des caractéristiques des données ▪ Projet de licence de réutilisation d'informations publiques
------	--	--



6 La valeur économique, patrimoniale et culturelle des données

§I.4	Analyse visant à estimer l'intérêt suscité par les données auprès des réutilisateurs ainsi que l'acceptabilité du montant de la redevance envisagée. Il est recommandé que cette analyse puisse comporter a minima les éléments suivants : - Informations déjà disponibles : description du marché, principaux acteurs, réutilisateurs actuels, etc. - Rencontre avec un échantillon significatif de réutilisateurs potentiels et présentant des profils variés - Attente des réutilisateurs par rapport aux conditions de mise à disposition Cette analyse peut être réalisée avec l'appui de l'APIE.	▪ Synthèse de l'analyse ▪ Le cas échéant, rapport de l'APIE
------	---	---

Les modalités de fixation de la redevance

(Elles peuvent être élaborées avec le concours de l'APIE)

7 Présentation de la formule tarifaire

§III.1 et §III.2	Justification du schéma tarifaire (forfait ou autre formule) au regard des enjeux, de la politique générale déployée par l'administration, des contraintes de mise en œuvre et de son impact sur la capacité des réutilisateurs à acquérir des données. L'administration doit notamment veiller à ne pas créer des barrières à l'entrée en fixant des niveaux de tarifs trop élevés ou trop bas en créant des distorsions de concurrence sur le marché pertinent.	▪ Présentation et justification de la formule tarifaire retenue
------------------	--	---

8 Les possibilités de différenciation tarifaire et de modulation

§III.3	Il est possible de prévoir des montants de redevances différents en fonction des usages : - Réutilisation non commerciale - Réutilisation interne - Réutilisation commerciale Par ailleurs, il est possible de prévoir des modulations tarifaires sur la base de critères objectifs, applicables et contrôlables. Par exemple : - des modulations en fonctions des modalités de mise à disposition proposées, des fréquences de mise à jour, des formats, de la quantité des données, etc. - des barèmes exprimés en fonction d'un paramètre physique comme le nombre de produits vendus ou le nombre de pages consultées avec des paliers dégressifs en fonction des quantités. Ces modalités de tarification doivent respecter : - le principe d'égalité et de non discrimination entre les différents réutilisateurs ; - le principe de simplicité, lisibilité et de prévisibilité.	▪ Justification des choix concernant une éventuelle différenciation et/ou modulation tarifaire ▪ Projet de licences de réutilisation d'informations publiques
--------	---	---

9 Modalités de facturation

§III.4	Les modalités de facturation doivent être simples et prendre en compte autant que possible les contraintes des opérateurs économiques. Par exemple : - Facturation sur une base annuelle pour les données mises à jour régulièrement ; - Facturation par abonnement ; - Étalement de la facturation de la redevance sur la durée contractuelle d'exploitation si celle-ci est supérieure à un an.	▪ Présentation des modalités de facturation ▪ Projet de licence de réutilisation des informations publiques
--------	---	---

10 Dispositifs favorisant l'innovation

§III.5	Le cas échéant, l'administration pourra mettre en place des dispositifs favorisant l'innovation à partir des données publiques : - mise à disposition gratuite des données pendant une certaine période pour permettre au réutilisateur d'expérimenter et de tester des applications nouvelles - soutien aux PME innovantes : abattement de 75% pour les réutilisateurs répondant aux critères d'éligibilité.	▪ Présentation, le cas échéant, des dispositifs permettant de favoriser l'innovation et leurs modalités d'application
--------	--	---

PARTIE 3



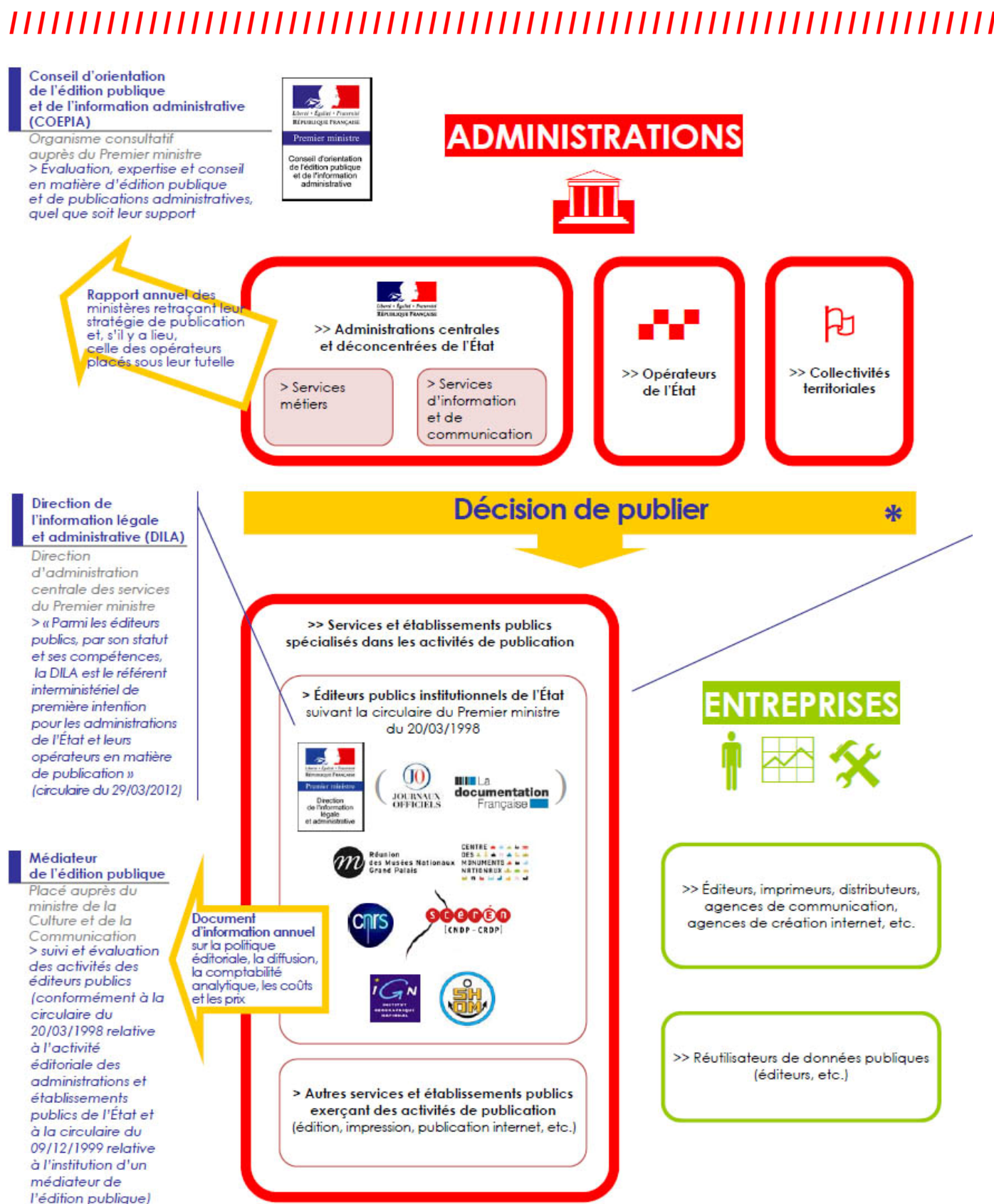
LES PUBLICATIONS ADMINISTRATIVES

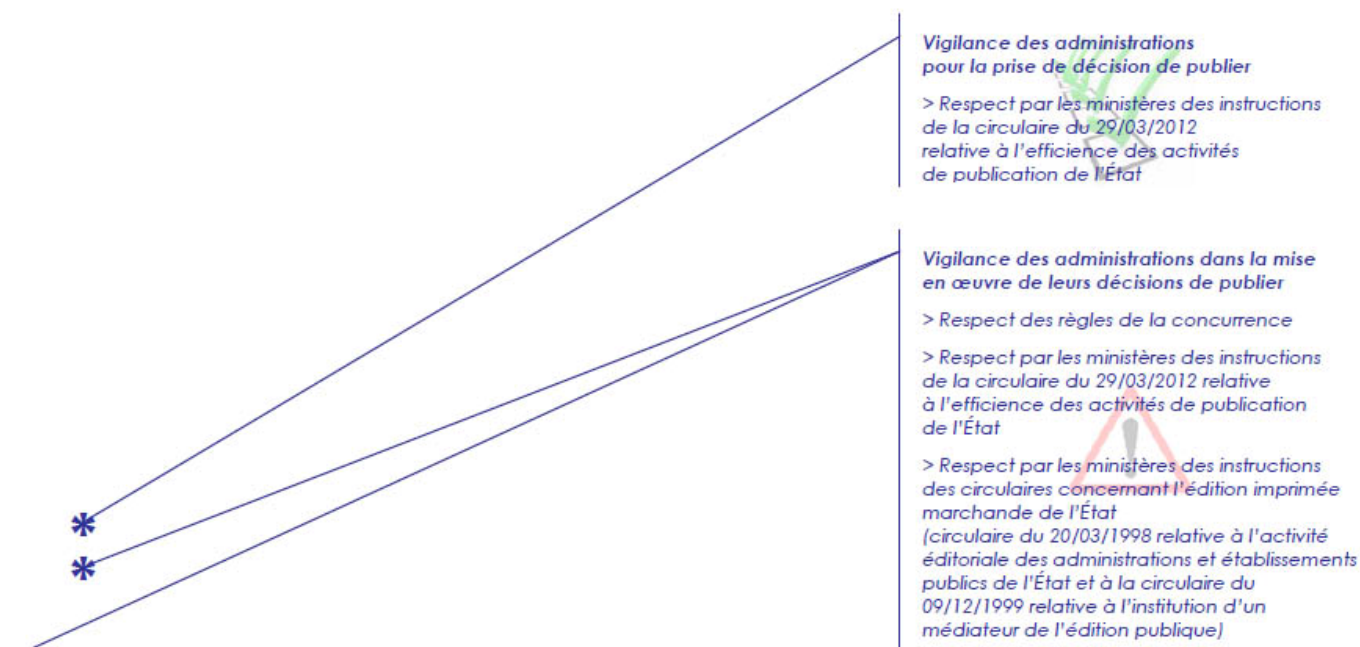
Les publications administratives désignent l'ensemble des publications imprimées ou numériques (notices, dépliants, lettres d'information, brochures, ouvrages, revues, sites internet, etc.), destinées à un public externe ou interne, diffusées à titre payant ou gratuit par les administrations (services de l'État et ses opérateurs, collectivités territoriales).

Ainsi entendue, cette notion recouvre notamment celle d'édition publique, entendue comme la conception, la fabrication et la diffusion d'ouvrages et de périodiques imprimés ou numériques par les éditeurs publics.

1. PANORAMA

Publications administratives





Conception, réalisation, fabrication, diffusion des publications administratives

imprimées ou numériques (notices, dépliants, lettres d'information, brochures, ouvrages, revues, sites internet, etc.), destinées à un public externe ou interne, diffusées à titre payant ou gratuit

Réutilisation et rediffusion

des données publiques par les tiers (entreprises, associations, particuliers, etc.)



**USAGERS,
CITOYENS,
AGENTS
PUBLICS**



2. L'ACTIVITÉ DES ADMINISTRATIONS EN 2011-2012

2.1. Publications des administrations : des bonnes pratiques à généraliser, des difficultés à résorber

Des éléments de stratégies ministérielles

Les ministères, sous contrainte budgétaire et grâce à la professionnalisation de leurs équipes dédiées, ont pour la plupart une stratégie de publication qui évite les opérations coûteuses et inefficaces, même si elle n'est pas toujours formulée ni ne couvre le champ de manière cohérente. **Quelques comités de publication sont des exemples à généraliser.**

Certaines administrations ont pris la mesure du caractère stratégique de la publication pour leurs missions, information sur l'action, substitut à des procédures administratives de nature à améliorer la productivité des services, singulièrement aux ministères de l'Intérieur ou de l'Économie et des Finances, levier de changement des comportements dans la sphère sociale ou environnementale par exemple, voire accompagnement de l'intégration d'un ministère à l'Intérieur – accueil de la Gendarmerie – ou à l'Écologie. Certains secrétaires généraux assument alors la supervision des organes compétents (Affaires étrangères, Intérieur, Écologie).

Un pilotage qui s'exerce mieux pour les administrations centrales

Beaucoup de directions de la communication sont ainsi en situation à la

fois de pilote vis-à-vis des directions métiers et d'offreur de prestations professionnelles, aux ministères de l'Écologie, des Affaires sociales, de l'Économie et des Finances. Le rôle du comité éditorial tous supports hebdomadaire du ministère de l'Écologie est à signaler. Le positionnement de certaines directions de la communication au cœur de regroupements de ministères très différents, dotés de services déconcentrés distincts, n'est pas sans soulever des difficultés fonctionnelles, à l'exemple des ministères chargés des Affaires sociales. D'autres laissent la main aux directions métiers, quitte à formuler une offre de services partielle. La décentralisation est maximale aux Finances où ni mutualisation des moyens ni repérage global des dépenses ne sont assurés, l'évaluation générale demeurant embryonnaire.

Le pilotage des services déconcentrés est encore rarement assumé, sinon à l'Intérieur et aux Affaires étrangères. **Celui des opérateurs, même lorsqu'ils sont éditeurs à titre principal, ne l'est quasiment jamais**, tant les compétences sont chez ces derniers plutôt que chez la tutelle et qu'ils représentent une facilité pour celle-là.

Des outils de pilotage et des modalités de publication à améliorer

Les études de lectorat et l'approche segmentée des publics se généralisent

(Affaires sociales, Affaires étrangères, INSEE). Elles conduisent le plus souvent à des réductions de catalogue, de tirage, la réorganisation de la diffusion – cas de la DILA – ou un transfert sur internet qui, à défaut de garantir l'efficacité, semble dégager des économies.

Le pilotage d'internet commence à être pris en considération même s'il demeure insatisfaisant. Les administrations sont confrontées au foisonnement des réseaux sociaux. Les recommandations du rapport Riester ont souvent conduit à des prises de décision se limitant aux seuls aspects quantitatifs. L'outil d'évaluation stat@gouv.fr, indicateur de performances des sites internet de l'État, mis en œuvre par le SIG mériterait un suivi plus répandu. La complémentarité internet/papier est parfois réussie – Intérieur, Finances –. Les Finances se félicitent des économies permises par la refonte de leurs sites internet avec l'outil « Drupal ». Des plateformes multimédia sont progressivement mises en place (Écologie, Intérieur).

La dialectique interne/externe – soustraction ou coopération – n'est pas toujours fondée sur les instruments nécessaires, les coûts complets. La maîtrise notamment des segments reprographie et impression est encore à parfaire sous le poids des services existants et l'alibi de l'urgence ministérielle. Le ministère de l'Économie et des Finances a ainsi réduit ses sites de 8 à 2 et les volumes de 30 %. Rares sont les ministères à disposer de marchés cadres spécifiques ; le recours aux marchés « boîtes à outils » devrait être cantonné. La généralisation de marchés spécifiques interministériels paraît nécessaire.

Les mutualisations sont encore limitées aux segments de la reprographie lourde et de l'impression. La DILA anime le réseau de mutualisation de l'impression, dont l'efficacité est nécessaire à la pleine utilisation de la nouvelle presse qu'elle a acquise, et de reprographie lourde de l'État grâce à une plate-forme interministérielle de commande en ligne. Une évaluation devrait être assurée en 2013 et la situation en régions mieux prise en compte. Des mutualisations bilatérales

sont aussi en œuvre entre les Affaires sociales et étrangères, Finances et Culture.

La mise à disposition des données publiques, avant et après Etalab, reste une préoccupation, maintenant bien connue, fondée sur une logique de diffusion « a posteriori » : les circuits de production des données publiques ne sont que rarement configurés pour alimenter la mise à disposition sans retraitement, rendant souvent difficiles voire impossibles pour les réutilisateurs l'exploitation directe des données mises à disposition.

Des frictions public-privé rares

Les frictions, rares, avec les entrepreneurs du secteur privé se constatent avec les ministères qui entretiennent par ailleurs des relations étroites avec eux, Éducation nationale, Culture et, d'ailleurs, d'avantage avec leurs opérateurs, éditeurs publics.

Le COEPIA a été saisi par les éditeurs scolaires de plusieurs initiatives du ministère de l'Éducation nationale. Certaines ont été examinées avec la Médiatrice de l'édition publique, qui avaient trait à la concurrence dans la forme et le fond, et ont donné lieu à des recommandations. La relation entre ce ministère et les éditeurs est complexe et la plus grande transparence dans la décision publique paraît souhaitable dans l'esprit de la circulaire du 29 mars 2012. En matière de publication numérique, son rôle structurant de prescripteur sur un marché naissant doit être concilié avec les initiatives privées comme avec les missions de l'éditeur public SCEREN-CNDP. La clarification continue des stratégies paraît encore un objectif à atteindre. Les opérateurs lorsqu'ils sont établissements publics industriels et commerciaux (ADEME) ont en général organisé une coopération équilibrée et fructueuse, alors que les établissements publics administratifs sont souvent moins transparents et moins stratégiques, de leur fait et de celui de leur tutelle (SCEREN, RMN). Dans ce cadre général, la valorisation demeure rare ; l'Intérieur est une notable exception, avec, différemment l'INSEE.

Le rôle de la DILA

La plupart des ministères recourent à la DILA pour plusieurs segments de publication imprimée, certains sur la base de conventions de partenariat (Intérieur), d'autres en concurrence avec des prestataires privés (Affaires sociales). La DILA veille à assurer sa neutralité et va renoncer au dispositif des avoirs ministériels. Elle programme l'offre de divers services à l'appui de la décision de publier des ministères et la mise en place d'une base de coûts standards.

De nouvelles problématiques

Les problématiques de la traduction, de l'archivage, de gestion et de valorisation des fonds images de la maîtrise du foisonnement des réseaux sociaux sont partout signalées.

S'agissant en particulier de la relance des traductions du droit français sur *Légifrance*, pour laquelle le COEPIA avait proposé au Secrétaire général du Gouvernement à la fin de l'année 2010 un plan d'action (*voir rapport annuel 2010 du COEPIA*), on notera que ses préconisations ont été mises en œuvre ou engagées sous l'égide du SGG. La nouvelle rubrique [« Traductions du droit français »](#) a ouvert sur le portail en avril 2012.

Par ailleurs, le maillage interministériel des statistiques, à travers le site de l'INSEE, de la statistique publique, les sites des ministères et Etalab mériterait un examen d'ergonomie.

Enfin, dans le secteur des éditions publiques marchandes, le rapport annuel de la Médiatrice de l'édition publique dresse un tableau exhaustif de ces opérations.

2.2. Circulaire du 29 mars 2012 relative à l'efficience des activités de publication des administrations de l'État : stratégies ministérielles, rationalisation des initiatives et des moyens

[La circulaire du Premier ministre du 29 mars 2012](#) prescrit ainsi au COEPIA de **constituer un tableau de la publication publique**, à partir des rapports annuels que les administrations lui adressent et qui comporte « une cartographie de l'ensemble des publications produites par votre ministère et les opérateurs de l'État placés sous votre tutelle dans l'année sous revue et de celles projetées pour l'année suivante. »

Le COEPIA met à leur disposition une grille d'analyse. Il ne s'agit pas de constituer un répertoire mais un dispositif permettant la comparaison et la diffusion des bonnes pratiques. Un exercice de validation par les ministères est souhaité pour octobre 2012 avant la première livraison du tableau raisonné de leur publication prescrit par la circulaire pour février 2013.

La circulaire les invite en effet à transmettre en février de chaque année

au COEPIA, « **un rapport retraçant la stratégie de publication de votre département ministériel et, s'il y a lieu, celle des opérateurs de l'État placés sous votre tutelle.** »

Ce rapport couvre tout le champ de la publication de l'État, qu'il s'agisse de « publications imprimées ou numériques (notices, dépliants, lettres d'informations, brochures, ouvrages, revues, sites internet, etc.) destinées à un public externe ou interne, diffusées à titre gratuit ou externe / marchand. » Il doit décrire « les objectifs poursuivis, la démarche retenue et les moyens mis en œuvre ainsi que les difficultés éventuellement rencontrées pour l'année passée ». Il doit aussi faire « apparaître les dépenses réalisées ou estimées » par nature de publications.

Il s'agit d'inciter les ministères et leurs opérateurs à mettre en œuvre les principaux axes retenus pour « accroître

fortement l'efficacité des activités de publication des administrations » :

- appuyer les décisions de publication sur la définition d'une stratégie ministérielle et sur les coûts complets ;
- recourir aux moyens des acteurs publics ou privés capables d'agir avec le plus d'efficacité.

Aucune publication, quelle que soit sa forme – site, fichier, brochure, publipostage, périodique, livre –, gratuite ou non, dans le cadre d'une campagne de communication ou non, répétitive ou non, ne devrait être engagée hors du programme de publication défini dans la stratégie ministérielle de publication, sauf à y déroger pour un motif d'urgence ou de manière argumentée.

Au-dessus d'un certain seuil significatif mais variable selon l'importance des activités de publication des ministères, la décision de publier devra être prise au vu d'une fiche d'aide à la décision, qui analyse notamment :

- l'insertion dans la stratégie de publication du ministère ;
- l'état de la publication privée dans le champ concerné ;
- la cible visée, le taux d'atteinte attendu ;
- le choix du support et du prestataire pour chacune des fonctions ;
- la mise en œuvre de l'éco-responsabilité ;
- les procédures de validation de la publication, de sa diffusion et de sa

réutilisation, des droits de propriété intellectuelle ;

- le budget en coûts complets ;
- les modalités d'évaluation.

Une fiche type sera élaborée par le COEPIA et mise à disposition des ministères avant la fin de l'année 2012. Son adaptation à la publication sur internet interviendra ensuite.

La connaissance des coûts complets est indispensable pour fonder le choix entre la publication et une autre forme d'action de l'État, comparer les vecteurs de publication, décider de recourir à des services internes ou à des prestations extérieures, assurer la transparence concurrentielle et permettre la valorisation de la propriété intellectuelle.

Il convient d'assurer la bonne tenue de la comptabilité analytique des éditeurs publics institutionnels, qui devra faire l'objet d'une validation ministérielle ou d'une certification d'ici à la fin 2013. De même, la refacturation interne des prestations des ateliers ministériels aux utilisateurs doit intervenir dans les meilleurs délais.

La DILA est ainsi chargée d'établir et animer une base de coûts standards avec l'appui du Service des achats de l'État (SAE) et des opérateurs dotés d'une comptabilité analytique ; cette base des coûts standards devrait être mise à la disposition des ordonnateurs avant la fin de l'année 2012.

*GROS PLAN

Les Français, le papier et le numérique



* À la différence du monde anglo-saxon où la lecture sur support numérique prend une part croissante du secteur marchand de l'édition (16 % selon les derniers chiffres publiés), le livre numérique en France demeure un support marginal, représentant entre 1 % et 2 % du secteur marchand de l'édition.

Au-delà des questions d'équipement, les réticences des Français à adopter les supports numériques comme mode habituel de lecture, semblent relever d'un attachement profond au papier comme support, que ce soit en matière administrative ou personnelle.

Une étude réalisée par Harris Interactive en mai 2011 pour les *Nouveaux Débats publics* est révélatrice de cet état de fait.

Enquête réalisée en ligne par l'institut Harris Interactive les 17 et 18 mai 2011, échantillon de 1001 individus issus de l'accès panel Harris interactive, représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus. Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région d'habitation de l'interviewé(e).

On trouvera ci-après les principaux extraits du communiqué de presse publié le 19 mai 2011 tirant les principaux enseignements de cette étude destinée à mieux connaître « le regard des français sur le support papier. »

1. « Il existe **un lien très fort dans l'esprit des Français entre écrit, support papier et lecture d'un livre ou d'un journal** : lorsqu'ils pensent à l'écrit, les Français évoquent spontanément le livre, mais aussi le journal ou la lettre ; le livre papier étant privilégié au livre numérique par 93 % des sondés, 77 % jugeant même que cette préférence se maintiendra dans dix ans.
2. **Le papier constitue aussi le support privilégié pour recevoir différents documents personnels**, des bulletins de paie (87 % des salariés) aux messages d'amour, d'amitié et familiaux (64 %). Le support numérique (e-mail) est privilégié pour des contenus peu personnalisés (publicité : 56 %).
3. **Le papier est également désigné comme le support idéal pour conserver les documents importants**, qu'ils soient administratifs comme un bulletin de paie (91 % des salariés) et un contrat d'assurance (87 %) ou émotionnel comme un message d'amour ou d'amitié (68 %). »

On se reportera au détail de cette enquête sur le site internet d'Harris Interactive (www.harrisinteractive.fr/news/2011/23052011b.asp).

Mais on peut retenir de cette étude que pour le plus grand nombre des Français :

- l'écrit sur support papier est très fortement associé à la lecture d'un livre ou d'un journal et qu'il va rester, même dans dix ans, un objet d'encre et de papier, y compris pour les jeunes ;
 - le papier est le support privilégié de tout document ayant une valeur particulière,
- administrative financière ou émotionnelle (bulletins de paie, factures, relevés de compte bancaire), l'attachement au papier étant plus marqué pour les femmes ;
 - et que sur le long terme, le papier constitue le support privilégié d'archivage pour tous ces différents documents.

3. ÉTUDES ET RECOMMANDATIONS DU COEPIA

La circulaire du Premier ministre relative à l'efficiencia de l'État dans ses activités de publication en date du 29 mars 2012 marque à la fois le terme d'une première

phase exploratoire des travaux du COEPIA en la matière et le lancement du chantier d'évaluation dont elle lui donne les outils.

3.1. Du repérage des bonnes pratiques à leur généralisation : la préparation de la circulaire du 29 mars 2012 relative à l'efficiencia des activités de publication de l'État

Dès décembre 2010, le COEPIA avait approuvé un rapport présentant les bonnes pratiques en matière de publication des ministères et proposé des lignes de progrès (*voir le rapport annuel 2010 du COEPIA*). En 2011 il a affiné son analyse au travers de l'audition de plusieurs ministères et éditeurs publics.

Dans le cadre de la préparation de la circulaire, le COEPIA a entendu plusieurs administrations présenter leurs activités de publication, l'organisation de cette fonction et leur stratégie : les ministères des Affaires sociales, de l'Intérieur, de

l'Économie et des Finances, de l'Écologie, des Affaires étrangères, le SIG, ainsi que les éditeurs publics INSEE et DILA-Documantaion française.

À la suite de ces travaux, la circulaire du 29 mars 2012 relative à l'efficiencia des activités de publication des administrations de l'État, donne un cadre de travail précis à la mise en place des stratégies ministérielles de publication et à la rationalisation des initiatives et des moyens se rapportant au domaine des activités de publication de l'État.

3.2. La mise en œuvre de la circulaire du 29 mars 2012 : préparation des outils d'analyse des activités de publication des ministères et opérateurs

La mise en œuvre des principes de [la circulaire du Premier ministre du 29 mars 2012](#) relative à l'efficiencia des activités de publication de l'État s'appuie sur un certain nombre d'outils prévus par la circulaire elle-même. Le COEPIA va les construire en relation avec les ministères afin de faciliter l'organisation des travaux attendus d'eux

pour lui rendre compte de leurs activités et de leurs stratégies.

Une première version de **la grille d'analyse des activités de publication** a été transmise avant l'été 2012 pour avis aux secrétaires généraux des ministères. Les observations et suggestions de ces derniers

permettront d'arrêter cette grille à l'automne.

Afin d'aider à la constitution par les ministères pour février 2013 des rapports retraçant leur stratégie de publication, **des échanges préparatoires** menés dans le cadre du COEPIA permettront à l'automne d'éclaircir avec eux les modali-

tés de cet exercice et de lever d'éventuelles difficultés.

Enfin, la formation spécialisée « Politiques de l'édition publique » du COEPIA va entreprendre la définition de **la fiche type d'aide à la décision de publier** à l'attention des acteurs publics.

3.3. L'analyse de la diffusion du droit sur les sites internet publics

Le service public de la diffusion du droit par l'internet défini dans le cadre du [décret n° 2002-1064 du 7 août 2002](#) est une spécificité française qui doit prendre en compte aussi bien une recherche d'efficience pour les services de l'État dans leur mission de faire connaître les droits et obligations des citoyens, que le respect d'une dynamique positive de concurrence avec les opérateurs privés. L'activité de [legifrance.gouv.fr](#), le portail de la diffusion du droit, fait ainsi l'objet d'une évaluation du COEPIA, qui procède en même temps à une cartographie des sites publics d'information juridique afin d'en vérifier la qualité et la cohérence en lien avec *Légifrance*.

Le COEPIA a parallèlement examiné les projets du Conseil d'État et de la Cour de cassation concernant leurs bases de jurisprudence, de la Direction générale des finances publiques (DGFiP) concernant la publication de la documentation fiscale (projet « Pergam ») dans un nouveau *Bulletin officiel des finances publiques* numérique.

Dans le même domaine, le Secrétaire général du Gouvernement a sollicité l'avis du COEPIA sur les solutions envisagées pour répondre aux **difficultés propres à la mise en œuvre du site internet [Adress'RLR](#)** par le ministère de l'Éducation nationale et le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Dans une triple perspective de sécurité juridique, d'efficacité du service rendu et de bonne gestion des moyens de l'État, le COEPIA a proposé dans une recommandation du 8 avril 2011 une démarche progressive visant d'abord à prévenir la diffusion au public de versions de textes différentes sur *Adress'RLR* et sur *Légifrance*, ensuite à « encapsuler » *Adress'RLR* dans le portail *Légifrance*, et enfin à intégrer à terme l'offre du service *Adress'RLR* dans *Légifrance* qui constitue le portail unique d'accès du service public de la diffusion du droit par l'internet.

Ces travaux conduisent le COEPIA à mener désormais **une réflexion d'ensemble sur la cohérence du dispositif de diffusion du droit** entre les différents services de l'État.

3.4. Comment tirer un meilleur parti des nouveaux usages numériques pour moderniser les modes de publication des administrations ?

Dans le même temps où il est demandé aux ministères de définir leur stratégie de publication et de mutualiser les moyens dans une logique de rationalisation, les nouveaux usages numériques qui se développent en matière d'édition et plus largement de publication sont susceptibles

de bouleverser rapidement les pratiques des administrations publiques. C'est pourquoi le COEPIA a souhaité engager une réflexion pour prendre en compte et tirer profit des nouveaux usages numériques dans la modernisation des activités de publication administrative.

Quatre domaines feront notamment l'objet d'un examen :

- les enjeux du livre numérique (« e-book ») pour les administrations commanditaires, les publics ;
- l'accès des citoyens aux publications administratives numériques (modes de diffusion, archivage, authentification...) ;
- l'enjeu des réseaux sociaux pour la diffusion des publications administratives (comment publier sur les réseaux sociaux) ;

- et la prise en compte des nouvelles technologies (applications pour mobiles, géolocalisation, animations et infographie...).

Il s'agira, pour le COEPIA, en dégagant des recommandations, d'analyser les besoins et contraintes des administrations, de relever les bonnes pratiques développées par les administrations publiques ou les entreprises du secteur privé et de rechercher les moyens d'agir le plus efficacement possible pour les administrations et éditeurs publics.

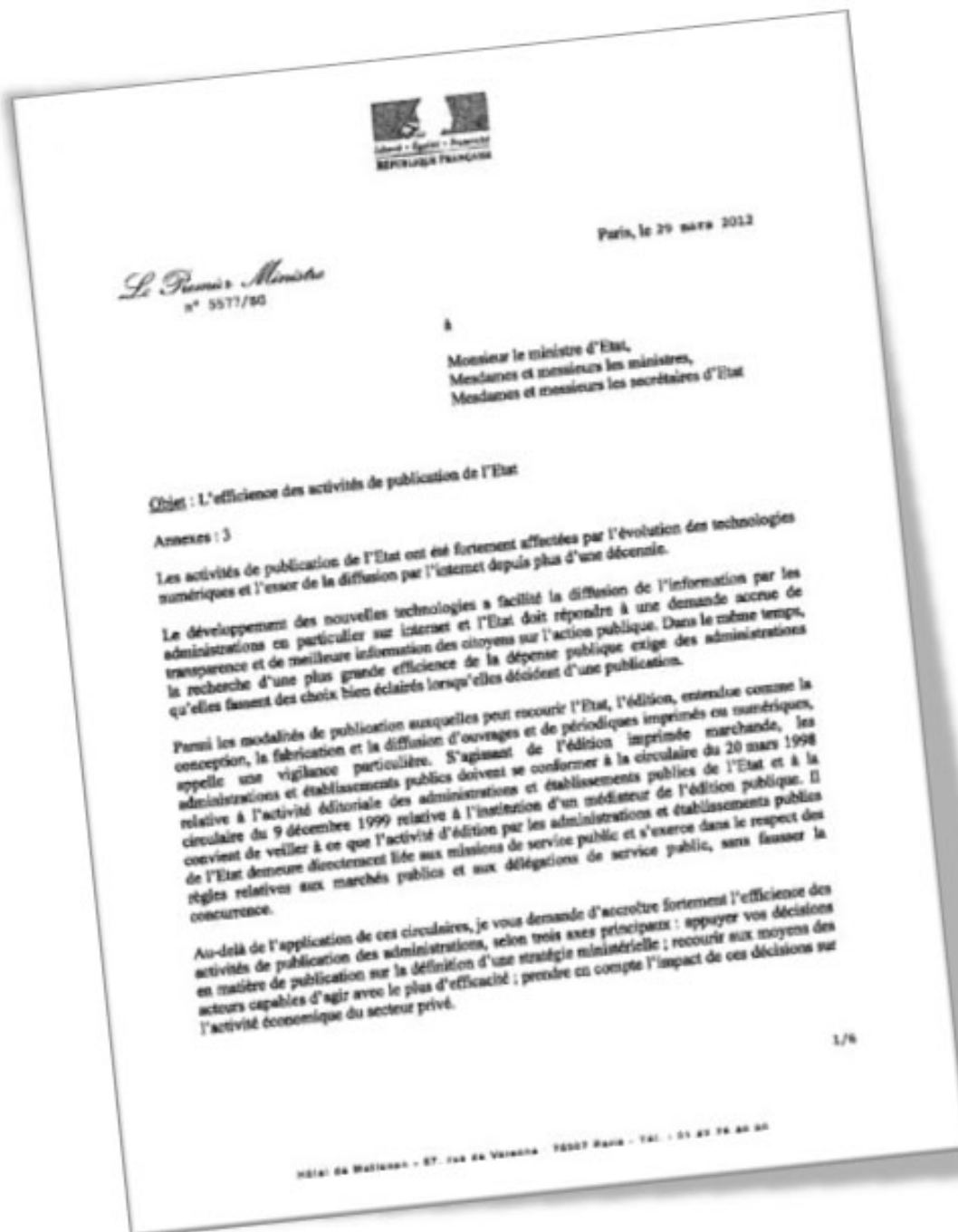


DOCUMENT

Circulaire du 29 mars 2012 relative à l'efficacité des activités de publication de l'État



Journal officiel n° 79 du 1^{er} avril 2012, page 5951





Paris, le 29 mars 2012.

**Le Premier ministre à Monsieur le ministre d'État,
Mesdames et Messieurs les ministres,
Mesdames et Messieurs les secrétaires d'État**

Les activités de publication de l'État ont été fortement affectées par l'évolution des technologies numériques et l'essor de la diffusion par l'internet depuis plus d'une décennie.

Le développement des nouvelles technologies a facilité la diffusion de l'information par les administrations en particulier sur internet et l'État doit répondre à une demande accrue de transparence et de meilleure information des citoyens sur l'action publique. Dans le même temps, la recherche d'une plus grande efficacité de la dépense publique exige des administrations qu'elles fassent des choix bien éclairés lorsqu'elles décident d'une publication.

Parmi les modalités de publication auxquelles peut recourir l'État, l'édition, entendue comme la conception, la fabrication et la diffusion d'ouvrages et de périodiques imprimés ou numériques, appelle une vigilance particulière. S'agissant de l'édition imprimée marchande, les administrations et établissements publics doivent se conformer à la circulaire du 20 mars 1998 relative à l'activité éditoriale des administrations et établissements publics de l'État et à la circulaire du 9 décembre 1999 relative à l'institution d'un médiateur de l'édition publique. Il convient de veiller à ce que l'activité d'édition par les administrations et établissements publics de l'État demeure directement liée aux missions de service public et s'exerce dans le respect des règles relatives aux marchés publics et aux délégations de service public, sans fausser la concurrence.

Au-delà de l'application de ces circulaires, je vous demande d'accroître fortement l'efficacité des activités de publication des administrations selon trois axes principaux : appuyer vos décisions en matière de publication sur la définition d'une stratégie ministérielle ; recourir aux moyens des acteurs capables d'agir avec le plus d'efficacité ; prendre en compte l'impact de ces décisions sur l'activité économique du secteur privé.

Je souhaite que soit transmis au conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA), au plus tard en février de chaque année, un rapport retraçant la stratégie de publication de votre département ministériel et, s'il y a lieu, celle des opérateurs de l'État placés sous votre tutelle ⁽¹⁾. Vous décrierez les objectifs poursuivis, la démarche retenue et les moyens mis en œuvre ainsi que les difficultés éventuellement rencontrées pour l'année passée. Vous établirez une cartographie de l'ensemble des publications produites par votre ministère et les opérateurs de l'État placés sous votre tutelle dans l'année sous revue et de celles projetées pour l'année suivante. Vous ferez apparaître les dépenses réalisées ou estimées, qu'il s'agisse de publications imprimées ou numériques (notices, dépliants, lettres d'information, brochures, ouvrages, revues, sites internet, etc.), destinées à un public externe ou interne, diffusées à titre payant ou gratuit.

Sur la base de ces éléments, le COEPIA examinera les stratégies ministérielles de publication et formulera des avis et recommandations pour en améliorer l'efficacité et généraliser les bonnes pratiques en matière d'aide à la décision de publier. Ces recommandations seront reprises dans son rapport annuel et rendues publiques avant le 30 juin suivant la remise des rapports décrivant la stratégie ministérielle.

Je vous demande de veiller au respect de ces instructions, précisées en annexe de la présente circulaire, tant par les services placés sous votre autorité directe que par les opérateurs de l'État dont vous avez la tutelle.



ANNEXES

ANNEXE I LE CADRE ET LE CHAMP DE LA STRATÉGIE MINISTÉRIELLE DE PUBLICATION

Les secrétaires généraux des ministères sont chargés de définir, d'expérimenter et de mettre en œuvre la stratégie ministérielle de publication, en liaison avec les responsables de programme. Ils y associent, le cas échéant, les responsables des opérateurs de l'État dont ils assurent la tutelle, singulièrement lorsqu'ils ont la qualité d'éditeur public institutionnel (cf. annexe II). Cette démarche concerne toutes les actions de publication, y compris sur internet, même lorsqu'elles sont gratuites ou à vocation interne.

La stratégie ministérielle comporte une analyse des enjeux de la publication pour les missions du ministère, segmentée en fonction de ses publics et de leurs besoins :

- elle évalue la nécessité d'une publication dans le cadre de la mission de service public considérée, en fonction des publications des autres services publics et de l'existence d'une offre émanant du secteur privé ;
- la dimension internationale de la publication, notamment sur internet, doit être systématiquement prise en compte, de même que doivent être respectés le droit à la mise à disposition des informations publiques en vue de leur réutilisation et le droit d'auteur ;
- elle évalue le fonds éditorial existant dans le ministère, en fonction des droits et contraintes qui s'y appliquent.

Une grille type de description des activités de publication élaborée par le COEPIA est mise à disposition des ministères pour effectuer ce recensement périodique.

La stratégie ministérielle définit l'effet attendu des actions de publication et les indicateurs d'impact correspondants. Elle choisit expressément pour chaque stade de la publication, de la conception éditoriale à la diffusion éventuellement commerciale, en passant par la production technique, la meilleure organisation : réalisation par les services du ministère, délégation à un éditeur public, appel à une entreprise privée, dans le respect des règles de la concurrence et des marchés publics. Elle oriente les moyens internes de publication et fixe les modalités de facturation de ces prestations internes. Elle prend en compte les impératifs en matière sociale et environnementale.

Le secrétaire général du ministère réunit au moins une fois par an un comité de la publication avec les responsables de programmes comportant des actions de publication et les services prestataires. Un programme annuel de publication ainsi qu'une cartographie justifiée des sites internet selon leur objet sont élaborés, et les publications sont évaluées. Les opérateurs du ministère sont systématiquement associés à cet exercice aux fins d'en assurer la cohérence et l'efficacité, a fortiori lorsqu'ils ont la mission de publier.

Le rapport annuel sur la stratégie ministérielle de publication est transmis au COEPIA.

ANNEXE II MODALITÉS DE PUBLICATION ET MUTUALISATION DES MOYENS

Pour agir avec le plus d'efficacité, les administrations et opérateurs de l'État doivent privilégier le recours à des structures publiques ou privées spécialisées, en veillant au respect des règles relatives aux marchés publics, aux délégations de gestion et de service public et plus généralement aux règles de concurrence. En fonction de ces critères, le meilleur arbitrage doit être effectué entre une réalisation à l'intérieur des ministères, la délégation à un éditeur public, l'appel à une entreprise privée. Même l'appel à la sous-traitance implique des compétences de pilotage, donc un niveau d'activité qui n'est le plus souvent pas atteint.

1. La mutualisation graduée des moyens ministériels

Si le ministère dispose d'un organisme en mesure d'offrir des prestations professionnelles de publication, celui-ci est associé à toute activité de publication menée par les directions, services ou opérateurs du ministère. Les ateliers internes ont vocation à lui être rattachés et l'ensemble de leurs prestations à être prises en compte selon la méthode des coûts complets.

A défaut, le recours à un autre ministère peut se révéler plus efficient, dans le cadre d'une délégation de gestion le cas échéant. Pour certaines prestations du processus de publication ou le pilotage de leur externalisation, seule une mutualisation interministérielle permet d'atteindre la taille critique, en cas d'équipements lourds ou de compétences rares. Le maillage de ces coopérations doit être renforcé au travers, par exemple, d'une bourse dont la vocation consistera à rapprocher les besoins spécifiques de publication. Le COEPIA, d'ici à la fin de l'année 2012, rendra compte des mutualisations ministérielles mises en œuvre.

2. Le recours aux éditeurs publics institutionnels

Des éditeurs publics institutionnels, tels que définis par les précédentes circulaires relatives à l'édition publique, ont vocation, en vertu des textes législatifs et réglementaires qui les régissent, à exercer une activité éditoriale. Le contrat de performance de ces opérateurs spécialisés dans la publication organise leur prestation de services au sein de l'État et assure l'évaluation de leur performance au travers d'objectifs et d'indicateurs à l'élaboration desquels le COEPIA peut apporter son conseil.



Dans leurs domaines de compétence, ces éditeurs publics ont vocation à assurer des prestations mutualisées entre ministères ou services publics. Ils gèrent pour leur compte les sous-traitances, les coéditions et de manière générale les relations économiques avec les entreprises privées. Ils mettent en place, après avis du COEPIA, les procédures internes permettant de distinguer ces prestations de leur activité propre, dans le respect de la concurrence et de la transparence comptable.

Les comptes rendus d'activité prévus par la circulaire du 9 décembre 1999 sont joints au rapport annuel sur la stratégie de publication soumis par les ministères au COEPIA.

3. Le rôle interministériel de la DILA

Parmi les éditeurs publics, par son statut et ses compétences, la direction de l'information légale et administrative (DILA) est le référent interministériel de première intention pour les administrations de l'État et leurs opérateurs en matière de publication.

La DILA est à la disposition des administrations pour les conseiller dans leur politique de publication ; elle anime les échanges interministériels sur les thèmes que le COEPIA définit : bases de coûts standards, répertoire des compétences, marchés interministériels, ateliers et clubs professionnels, l'évaluation, l'ergonomie et la tarification d'une publication sur internet, la veille sur les pratiques étrangères ou privées de publication.

La DILA est chargée d'animer une bourse qui rapproche les besoins d'impression et de reprographie des capacités internes à l'État. Les commandes d'impression et de reprographie lourde des administrations doivent être examinées dans le cadre de ce dispositif destiné à assurer l'efficacité des investissements publics.

Elle est aussi le support privilégié de la mutualisation interministérielle volontaire pour les différentes fonctions de la publication, l'édition, la fabrication et la diffusion sur le marché, notamment pour les livres et revues, et pour la coopération avec les éditeurs privés.

Elle applique une séparation entre ces activités dans sa comptabilité et son organisation, dont elle rend compte au COEPIA.

ANNEXE III RESPECT DES RÈGLES DE CONCURRENCE

Lorsque les activités de publication de l'État, qu'elles soient gratuites ou payantes, entrent en concurrence directe avec des publications similaires du secteur privé ou ont vocation à être réutilisées à son initiative ou en collaboration avec lui, il convient de faire preuve d'une vigilance particulière quant aux risques de perturbation d'une activité économique existante ou émergente dans le secteur privé. L'édition doit être précédée d'une analyse du marché considéré.

1. Activités assurées par les éditeurs publics institutionnels

Les éditeurs publics institutionnels inscrivent leurs activités dans le cadre fixé par leurs textes d'attribution ainsi que par les circulaires précédemment citées. Ils doivent respecter les obligations de concurrence et de transparence comptable conformément à l'[article L. 410-1 du code de commerce](#). Le prix de vente au public, qui ne doit pas être abusivement bas, couvre les coûts directs et une quote-part des frais de structure entraînés par l'activité de publication, conformément aux pratiques habituelles des entreprises privées. Les rémunérations exigées par une institution publique pour accéder à certaines données doivent être intégralement répercutées dans le prix de vente au public.

Les éditeurs publics institutionnels sont dotés d'une comptabilité analytique validée par leur tutelle ou des commissaires aux comptes. Ceux d'entre eux qui ne seraient pas dotés d'une comptabilité analytique certifiée ou validée par leur tutelle ne pourront publier sur le marché concurrentiel à compter du 1^{er} janvier 2014.

2. Activités confiées aux éditeurs du secteur privé

Une publication ou copublication assurée par un éditeur privé peut s'avérer plus efficace, moins coûteuse et mieux élaborée qu'une production interne ou simplement sous-traitée, même en cas de publication gratuite ou destinée à une diffusion interne. En effet, l'expérience marchande des éditeurs privés est un facteur d'efficacité de la publication au regard des critères de cible, de support, de composition et de diffusion.

Les relations commerciales avec les professionnels privés — copublication, contrat, appel à projet, sous-traitance, licence rémunérée de réutilisation — supposent cependant une compétence particulière. Il convient de veiller au respect des règles relatives aux marchés publics et aux délégations de gestion et de service public. La prise en compte des coûts complets est impérative. La tarification est d'ailleurs complexe et emporte des conséquences sur la structuration de marchés. Seuls les éditeurs publics institutionnels, avec, éventuellement, l'appui méthodologique de l'Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE), peuvent alors assurer la coopération avec les entreprises pour le compte des administrations qui le souhaitent.

Les difficultés qui apparaîtraient entre les administrations publiques et les entreprises privées dans la mise en œuvre des présentes dispositions pourront être signalées au COEPIA, qui m'en rendra compte.

François Fillon

(1) La notion d'opérateur de l'État est entendue au sens qui lui est donné dans le cadre des lois de finances.

PARTIE 4



QUELQUES CHIFFRES

Les éléments chiffrés suivants ont été rassemblés afin d'éclairer quelques aspects de l'activité d'information et de renseignement administratifs, de mise à disposition et de réutilisation des données publiques et de publication administrative, sans constituer cependant des indicateurs suffisants pour l'analyse de ce secteur.

Audience des sites internet gouvernementaux en 2011

Le bilan d'audience de la « Toile » gouvernementale réalisé par le SIG fournit les indications suivantes pour l'année 2011, sur le périmètre d'analyse (non exhaustif) de 671 sites d'administrations centrales et déconcentrées de l'État couverts par le dispositif « Stat@Gouv » :

- **22,7 millions de visiteurs uniques mensuels** en moyenne (+ 11,1 % par rapport à 2010). Ce sont principalement les sites de services dématérialisés qui ont vu leur

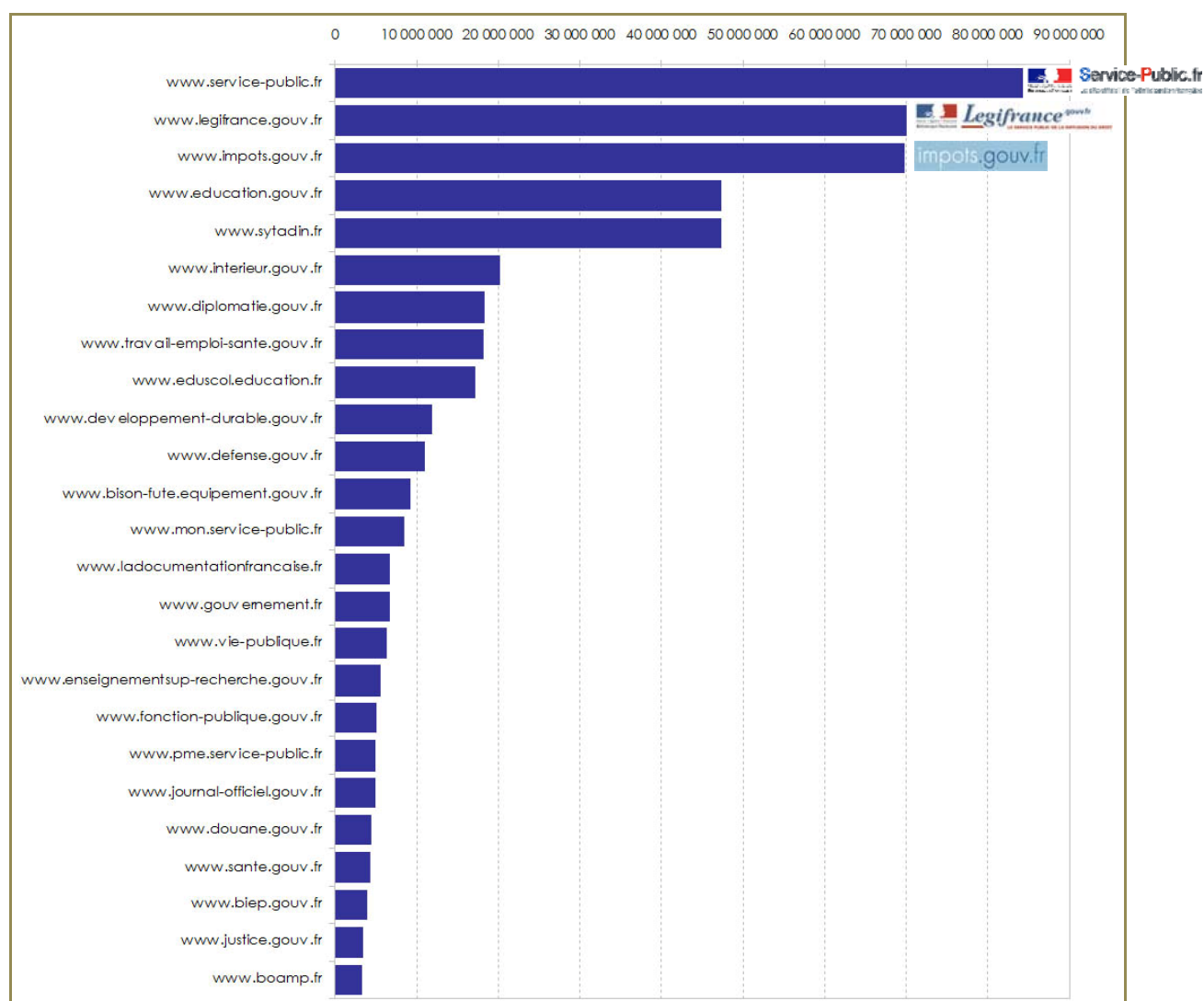
trafic augmenter, comme *mon.service-public.fr* et *impots.gouv.fr* ;

- **622,7 millions de visites** (en moyenne 51,9 millions de visites par mois) ;
- **3,3 milliards de pages vues** (en moyenne 277,2 millions de pages vues par mois) ;
- **44,2 % de rebond** ;
- **5,3 pages vues par visite**.

Les 25 sites internet gouvernementaux les plus consultés en 2011

Nombre de visites

(Source : SIG, Stat@Gouv)



Les 25 sites internet gouvernementaux les plus consultés en 2011

Nombre de visites, de pages vues et de visiteurs uniques (Source : SIG, Stat@Gouv)

Position	Évolution	Sites	Visites	Pages vues	Visiteurs uniques par mois (moyenne)
1	▲	www.service-public.fr	84 143 106	223 628 574	5 292 121
2	▼	www.legifrance.gouv.fr	70 072 383	521 015 670	2 923 451
3	▲	www.impots.gouv.fr	69 606 137	661 612 534	3 520 459
4	▲	www.education.gouv.fr	47 260 348	128 846 000	2 600 758
5	▲	www.sytadin.fr	47 217 397	636 046 029	1 226 326
6	▲	www.interieur.gouv.fr	20 086 243	73 558 639	1 196 104
7	▲	www.diplomatie.gouv.fr	18 271 333	53 253 547	929 844
8	▼	www.travail-emploi-sante.gouv.fr	18 136 775	46 562 394	1 089 299
9	►	www.eduscol.education.fr	17 150 055	58 987 250	920 368
10	▲	www.developpement-durable.gouv.fr	11 788 742	43 610 315	680 064
11	►	www.defense.gouv.fr	10 988 319	42 416 691	533 321
12	▲	www.bison-fute.equipement.gouv.fr	9 135 704	33 739 749	416 260
13	▲	www.mon.service-public.fr	8 381 623	55 779 604	516 191
14	▼	www.ladocumentationfrancaise.fr	6 641 038	18 432 786	410 022
15	▼	www.gouvernement.fr	6 608 519	18 561 748	416 675
16	▼	www.vie-publique.fr	6 320 448	15 983 285	383 498
17	▲	www.enseignementsup-recherche.gouv.fr	5 482 402	15 918 940	293 683
18	▲	www.fonction-publique.gouv.fr	4 978 087	24 612 363	297 468
19	▲	www.pme.service-public.fr	4 793 682	9 127 576	313 418
20	▼	www.journal-officiel.gouv.fr	4 784 851	16 388 373	261 884
21	▼	www.douane.gouv.fr	4 318 563	14 478 103	255 613
22	▲	www.sante.gouv.fr	4 153 467	15 216 632	242 724
23	▲	www.biep.gouv.fr	3 840 187	25 565 550	165 058
24	▲	www.justice.gouv.fr	3 314 842	7 566 462	219 407
25	▼	www.boamp.fr	3 263 871	39 553 615	138 238

Renseignement administratif généraliste des usagers

Par téléphone	Par courriel
 - 1,2 million d'appels passés au 3939 en 2011 (+ 9% par rapport à 2010), soit plus de 6 000 questions posées par jour - durée moyenne des appels : 6 minutes 34 secondes Source : DILA, rapport d'activité 2011	 - Plus de 74 000 demandes de renseignement administratif par courriel ont été traitées via la messagerie de <i>service-public.fr</i> Source : DILA, rapport d'activité 2011

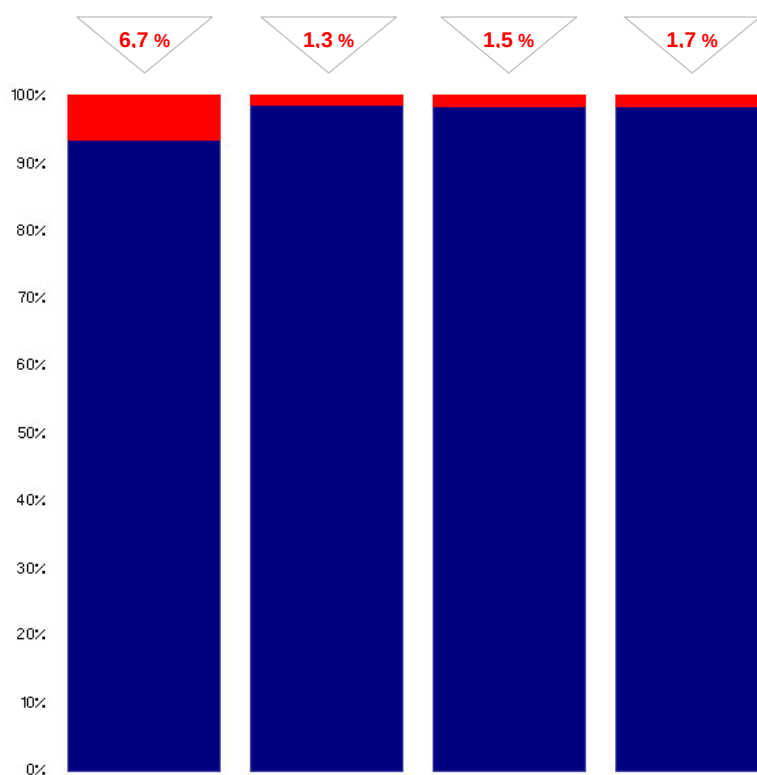
Données diffusées sur le portail *data.gouv.fr*

Portail des données publiques
 - Plus de 354 000 jeux de données publiques en ligne sur <i>data.gouv.fr</i> Source : Mission Etalab, <i>data.gouv.fr</i>

La place de l'édition publique imprimée marchande

Place relative de l'édition publique au sein de l'édition française

Source : Médiateur de l'édition publique, Rapport pour l'année 2010



	Titres publiés	Exemplaires produits	Exemplaires vendus	Chiffre d'affaires réalisé (en euros)
Édition française	79 308	631 928 000	451 935 000	2 707 154 000
Édition publique	5 341	8 284 590	6 829 505	45 600 384

PARTIE 5



S U I V I D E S
RECOMMANDATIONS

Recommandations émises par le COEPIA	Thème	Année	État
Guide pour l'amélioration de la qualité de l'information administrative			
▶ Outil méthodologique pour les responsables de l'information administrative dans les administrations, destiné à leur permettre de réaliser un auto-diagnostic et concevoir un plan d'action ▶ <i>Guide diffusé en juillet 2012 pour recueil d'avis et d'enrichissements de la part des acteurs publics de l'information administrative ; expérimentation prévue au 2nd semestre 2012 avec des ministères volontaires</i>	Information administrative	2012	●
Renforcement de l'efficience des activités de publication de l'État			
▶ Avant-projet de circulaire proposé au Premier ministre par le COEPIA généralisant les bonnes pratiques repérées dans les administrations et éditeurs publics et organisant le renforcement du pilotage de ces activités ▶ <i>Circulaire du Premier ministre du 29 mars 2012 ; outils d'application en cours de préparation par le COEPIA avec les ministères ; premiers rapports des ministères prévus pour février 2013</i>	Publications administratives	2011	●
Lignes directrices relatives à l'instauration de redevances de réutilisation des informations publiques dans des circonstances particulières			
▶ Lignes directrices finalisées par le COEPIA fin 2011 après une concertation approfondie avec les administrations et les réutilisateurs ▶ <i>Rendues publiques en 2012, elles serviront à éclairer les éventuels projets des administrations en ce domaine, et à nourrir la réflexion de la formation spécialisée du COEPIA chargée de rendre des avis sur ces projets</i>	Données publiques	2011	●
Rapprochement progressif entre Adress'RLR et Légifrance			
▶ Recommandation du 8 avril 2011 dans laquelle le COEPIA propose une démarche progressive visant d'abord à prévenir la diffusion au public de versions de textes différentes sur Adress'RLR et sur Légifrance, ensuite à « encapsuler » Adress'RLR dans le portail Légifrance, et enfin à intégrer à terme l'offre du service Adress'RLR dans Légifrance ▶ <i>L'autorisation du Premier ministre pour la diffusion de ce site n'a pas été renouvelée, mais il reste accessible sur internet et les travaux d'intégration sur Légifrance n'ont pas abouti</i>	Publications administratives	2011	●

Relance des traductions du droit français sur Légifrance			
▶ Programme de relance des traductions du droit français dans le cadre du portail <i>legifrance.gouv.fr</i> (voir <i>rapport annuel 2010 du COEPIA</i>) ▶ Les actions préconisées par le COEPIA ont été mises en œuvre ou engagées sous l'égide du SGG. La nouvelle rubrique « Traductions du droit français » a ouvert sur Légifrance en avril 2012	Publications administratives	2010	●
En cas de modification de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978, introduire une formulation plus claire du droit à réutilisation			
▶ Proposition de clarification de l'article 11 de la loi du 17 juillet 1978 ▶ En attente d'une éventuelle modification de la loi, notamment suite aux travaux de révision de la directive européenne ISP de 2003 et sa transposition en droit français	Données publiques	2010	○
En cas de modification de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978, mentionner dans l'exposé des motifs et dans le rapport au Président de la République les objectifs de développement économique et social et de stimulation de l'innovation, ainsi que les enjeux démocratique et culturel			
▶ Proposition de précision des objectifs attendus de la réutilisation des données publiques ▶ En attente d'une éventuelle modification de la loi, notamment suite aux travaux de révision de la directive européenne ISP de 2003 et sa transposition en droit français	Données publiques	2010	○
Sur le futur portail d'accès aux informations publiques réutilisables, mentionner les objectifs de développement économique et social et de stimulation de l'innovation, ainsi que les enjeux démocratique et culturel			
▶ Proposition de précision des objectifs attendus de la réutilisation des données publiques ▶ Objectifs affichés dans le cadre du portail <i>data.gouv.fr</i> mise en ligne par la Mission Etalab	Données publiques	2010	●
Stimuler et participer à la réflexion interministérielle sur la préparation du décret d'application prévu par l'article L 131-3-3 du CPI pour assurer l'articulation entre le droit d'auteur des agents publics et le droit à réutilisation			
▶ Proposition de clarifier l'exercice du droit d'auteur des agents publics au regard notamment du droit à réutilisation des données publiques ▶ Sans suite	Données publiques	2010	●

Utilisation par les administrations de l'État des conditions générales de réutilisation mises au point par l'APIE			
▶ Proposition de recours par les administrations aux conditions générales de réutilisation des données publiques de l'APIE ▶ <i>Mise en place de la « licence ouverte » d'Etalab pour data.gouv.fr en octobre 2011</i>	Données publiques	2010	○
Amélioration progressive et ciblée des formats des données publiques			
▶ Recommandation triple : - identification des données publiques ayant un fort potentiel de réutilisation, mais dont le format constitue un frein à la réutilisation, afin de déterminer ensuite les priorités d'adaptation par les administrations en fonction des moyens disponibles ; - prise en considération par les administrations des problématiques de format et de conditions de mise à disposition aux fins de réutilisation lorsqu'elles font évoluer leurs systèmes d'information ; - diffusion d'un document d'orientation destiné à accompagner les administrations dans les évolutions liées aux formats des données publiques réutilisables. ▶ <i>Outre l'action de la Direction interministérielle des systèmes d'information e de communication (DISIC) notamment sur l'interopérabilité, lancement de travaux sur les données à fort potentiel par le COEPIA en juin 2012 (données « adresses »)</i>	Données publiques	2010	●

PARTIE 6



POINTS DE VUE :
NEELIE KROES,
DOMINIQUE BAUDIS

NEELIE KROES



Vice-présidente de la Commission européenne,
responsable de la stratégie numérique

“ La révision de la directive ISP proposée par la Commission est une opportunité à saisir par les États membres et l'économie du numérique en général ”

“ Tout comme la Révolution industrielle du XIX^e siècle avait son moteur avec la machine à vapeur et son carburant avec le charbon, l'économie du numérique utilise des ordinateurs et se nourrit de données. Pour les pouvoirs publics, une des clefs de l'action publique afin de bâtir un écosystème fertile pour les entrepreneurs du web est dès lors de permettre un accès et une réutilisation effective des données.

Ces données sont de tout type : cartographiques, statistiques, cadastrales, économiques, géographiques, sociologiques, environnementales ou juridiques pour n'en citer que quelques exemples. Ces données ont des origines diverses : elles peuvent provenir d'institutions publiques ou au contraire être générées par des entités ou par des personnes privées. Dans le cas de données produites ou collectées par des organismes publics et avec des deniers publics, on parle d'informations du

secteur public (ci-après ISP) ou de données publiques (les deux termes sont équivalents).

Parmi ces données, il y en a qui ont vocation à être accessibles dans des formats les rendant facilement réutilisables, et ceci par quiconque, en principe de manière libre et à des fins commerciales aussi bien que non-commerciales. C'est dans ce sens que l'on parle de données ouvertes (*open data*). La philosophie pratique de l'*open data* préconise une disponibilité libre pour tout un chacun, sans restriction technologique ou celle découlant de mécanismes de protection de la propriété intellectuelle ou d'autres mécanismes de contrôle.

Dans le cas de données publiques rendues disponibles à la réutilisation sans ou avec peu de conditions, on parle de données publiques ouvertes ou données gouvernementales ouvertes. Ces données

s'inscrivent par ailleurs dans une démarche plus vaste de transparence et de participation citoyenne que l'on retrouve dans toutes les politiques d'ouverture de droits, cette démarche étant elle-même comprise dans un mouvement plus général de l'innovation ouverte.⁶

Le présent article traite du contenu de l'adaptation du cadre juridique régissant l'ouverture et la réutilisation des ISP dans l'UE. Une brève esquisse du contexte dans lequel s'inscrit la proposition de modification de la directive 2003/98/CE concernant la réutilisation des informations du secteur public (ci-après la directive ISP)⁷ précédant l'énoncé des amendements proposés permettra d'exposer les impacts attendus suite à ces modifications.

Le contexte de la révision de la directive ISP

Malgré l'intérêt grandissant pour l'ouverture des données privées⁸, le mouvement concerne en principe les données du secteur public. En effet, les administrations publiques de tous niveaux ont dans leurs mains une véritable mine d'or, avec un potentiel économique inexploité, représentant un volume énorme d'informations recueillies par les divers pouvoirs et services publics.

La libération des données publiques connaît un véritable succès au niveau mondial⁹. Dans l'Union européenne, le Royaume-Uni a fait figure de pionnier du mouvement avec son projet data.gov.uk,

officiellement lancé en janvier 2010 par Gordon Brown et sous l'impulsion de Tim Berners-Lee. Mais des émules ont rapidement pris le pas et de nombreuses initiatives sont à constater en Europe.

En France, l'ouverture s'est faite d'abord via des initiatives municipales (Rennes, Marseille, Paris). Au niveau national, la mission interministérielle Étalab a lancé le portail des données publiques ouvertes data.gouv.fr, en ligne depuis le 5 décembre 2011. Le nombre de données mises à disposition, dans un temps record, est à souligner comme un succès notable. Cette même mission est également à l'origine des Dataconnexions, un réseau d'acteurs de données ouvertes visant à dynamiser ce secteur de l'économie numérique.

Rendre accessibles les données ouvertes répond autant à une pratique qu'à une philosophie et l'importance économique que revêt l'ouverture des ressources liées à ces données, y compris celles du secteur public, fait désormais l'objet d'un vaste

consensus. Ainsi, selon un rapport de *The Economist* publié en 2010, les données sont devenues un « *intrant économique brut presque aussi important que le capital et la main d'œuvre* »¹⁰, et les auteurs du rapport « *Digital Britain* » considèrent les données comme une « *monnaie d'innovation* » et « *l'énergie vitale de l'économie de la connaissance* ».¹¹

Une étude récente évalue le marché total des ISP en 2010 dans l'UE à environs 30 milliards d'euros mais elle estime que les avantages économiques globaux liés à leur plus grande ouverture représenteraient environ 40 milliards d'euros par an pour l'UE-27.¹² Pour

Femme politique néerlandaise née à Rotterdam, Neelie Kroes est devenue Commissaire européenne en 2004. Au sein de l'équipe présidée par José Manuel Barroso, elle a été en charge du secteur de la concurrence, avant de devenir en 2010 Vice-présidente de la Commission, responsable de la stratégie numérique européenne.

⁶ http://fr.wikipedia.org/wiki/Donn%C3%A9es_ouvertes#cite_note-0

⁷ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:345:0090:0096:FR:PDF>

⁸ http://www.mckinsey.com/insights/mgi/research/technology_and_innovation/big_data_the_next_frontier_for_innovation

⁹ <http://www.whitehouse.gov/open>

¹⁰ <http://www.economist.com/node/15557443>

¹¹ <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+/interact.ive.bis.gov.uk/digitalbritain/report>

¹² [A review of recent studies on PSI re-use and related market developments](#), by Graham Vickery.

l'ensemble de l'économie de l'UE-27, le total des gains économiques directs et indirects découlant de l'utilisation des données publiques serait de l'ordre de 140 milliards d'euros par an¹³, ce qui démontre bien que l'intensification de la réutilisation des ISP peut être à l'origine d'avantages économiques considérables. Par ailleurs, si l'ouverture des données du secteur public favorise l'innovation et la créativité stimulant ainsi la croissance économique, elle promeut tout aussi la transparence, l'efficacité et la responsabilité des gouvernements. Par conséquent, une politique claire sur la façon dont les données ouvertes sont entreposées, utilisées et présentées au public est indispensable. L'objectif est de doter le marché d'un cadre juridique optimal qui facilite et stimule une réelle réutilisation des données publiques, à des fins commerciales ou non commerciales.

Afin de répondre au besoin d'une politique cohérente à l'appui des données ouvertes, le 12 décembre 2011 la Commission a adopté une stratégie européenne en matière d'ouverture des données publiques.¹⁴

La stratégie qui vise à accroître les performances au niveau de l'UE est triple : premièrement, la Commission montrera l'exemple en donnant au public un accès libre à ses informations par l'intermédiaire d'un nouveau portail dont le lancement est prévu cet automne. Deuxièmement, en 2011-2013, 100 millions d'euros seront dotés pour financer la recherche dans le domaine des technologies de gestion des données. Enfin, la Commission a proposé d'actualiser la directive ISP afin de soutenir l'établissement de conditions de concurrence équitables en matière de données ouvertes à travers l'UE.

Le réexamen de la directive ISP est un des éléments principaux de la stratégie numérique pour l'Europe et de la stratégie Europe 2020 pour une croissance intelligente, durable et inclusive.¹⁵ Ce réexamen est une des actions clés de la stratégie numérique (1c).

En effet, à son adoption en 2003, la directive avait introduit un premier ensemble de mesures pour faciliter l'accès aux informations détenues par les administrations publiques et leur réutilisation. Or, il ressort des études réalisées au nom de la Commission européenne que les entreprises et les particuliers rencontrent toujours des difficultés pour trouver et réutiliser des ISP.¹⁶ En d'autres termes, les données publiques

demeurent largement sous-exploitées en Europe alors que leur potentiel économique est considérable (voir ci-dessus). Ainsi, la proposition de modification de la directive ISP – le pilier réglementaire de la stratégie *open data* – devrait réduire les obstacles subsistants à la réutilisation des ISP, y compris ceux menant à la fragmentation du marché intérieur, afin de débloquer le

potentiel des données publiques au soutien de l'économie.

L'examen de l'impact et de l'application de la directive ISP s'est tenu en 2010, comprenant une consultation publique ainsi que trois études concernant (1) la pratique de la réutilisation des données publiques culturelles, (2) les régimes de tarification des données publiques et leur impact sur la réutilisation et (3) la mise à jour de l'évaluation du marché de la réutilisation des données publiques en Europe.

« Le lancement de la stratégie en décembre 2012 représente un signal fort envoyé aux administrations publiques dont les données auront d'autant plus de valeur que si elles deviennent accessibles »

¹³ Idem

¹⁴

http://ec.europa.eu/information_society/policy/psi/docs/pdfs/opendata2012/open_data_communication/fr.pdf

¹⁵ http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/index_fr.htm

¹⁶

http://ec.europa.eu/information_society/policy/psi/re-vision_directive/index_en.htm

Les réponses obtenues lors de la consultation ainsi que les rapports d'études ont par la suite contribué à l'élaboration d'une analyse d'impact visant essentiellement à déterminer s'il était nécessaire, compte tenu de l'évolution du marché de la réutilisation des ISP, de modifier les dispositions de la directive ISP.

L'analyse d'impact démontre qu'une combinaison de modifications législatives et de mesures juridiques non contraignantes garantit le meilleur équilibre entre la promotion de la réutilisation des données publiques, l'harmonisation et la sécurité juridique compte tenu des circonstances nationales et des coûts de mise en œuvre de différentes options. Une telle combinaison sera, en effet, à même de favoriser la convergence d'approches réglementaires nationales propices à la réutilisation dans l'ensemble du marché intérieur, en stimulant la réutilisation des données publiques et en contribuant à faire disparaître les obstacles qui s'y opposent.

Les amendements proposés par la Commission

Sur le plan réglementaire, la difficulté consiste à doter le marché d'un cadre juridique optimal qui soit de nature à stimuler le marché du contenu numérique des produits et services fondés sur les données publiques ainsi que sa dimension transfrontalière et à limiter les distorsions de concurrence sur le marché de la réutilisation des données dans l'Union. La proposition de la Commission concerne donc la chaîne de l'exploitation commerciale et non commerciale des données publiques et vise à garantir, à différents points de la chaîne, l'existence de conditions spécifiques permettant d'améliorer l'accès et de faciliter la réutilisation. Ainsi, la proposition de la Commission consiste en une série d'amendements constituant un ensemble d'objectifs dont trois revêtent une importance particulière.

Les propositions principales

L'instauration du droit à réutilisation

Le principe général actuel laisse la décision d'autoriser la réutilisation des documents publics¹⁷ aux États membres ou même à des organismes du secteur public eux-mêmes. Une fois la réutilisation autorisée, les États membres doivent veiller à ce que les règles encadrant la réutilisation posées dans la directive ISP soient respectées. Par conséquent, la directive actuelle ne crée pas un plein droit à réutilisation.

La proposition introduit un nouveau principe général : les États membres devraient désormais veiller à ce que tous les documents accessibles en vertu des règles nationales d'accès aux données publiques, puissent être réutilisés à toute fin, à moins qu'ils n'en soient exclus en vertu des limitations du champ d'application de la directive telles que la protection des droits de propriété intellectuelle des tiers ou la protection des données privées. Ainsi, la Commission propose d'établir un lien direct entre l'accessibilité des documents publics et le droit de leur réutilisation, lui-même potentiellement soumis à des conditions (celles-ci encadrées par les règles de la directive ISP).

La modification des principes tarifaires

En second lieu, La Commission propose le principe selon lequel les organismes publics ne doivent pas imposer des tarifs dépassant le coût généré par la demande de données (coût marginal).

L'analyse économique démontre en effet que la baisse des charges exerce un impact significatif sur la réutilisation.¹⁸ Un des cas examinés lors des études de marché démontre que, dans les 11 ans qui ont suivi le passage aux coûts facilitant la réutilisation, le nombre de réutilisateurs a été multiplié par 10, le chiffre d'affaires

¹⁷ Le terme « document public » est défini dans la directive ISP (art. 2) et peut être considéré comme équivalent au terme ISP ou donnée publique.

¹⁸ *Impact Assessment Report*, section 5.4 : http://ec.europa.eu/information_society/policy/psi/docs/pdfs/opendata2012/impact_assessment/impact_assessment_report.pdf

ayant multiplié par 4, l'emploi a été stimulé par un facteur 3 et les rentrées fiscales ont augmenté de 35 millions d'euros.¹⁹

Des données publiques chères et non-disponibles constituent une barrière à l'entrée pour les nouveaux acteurs, ce qui limite la concurrence entre les réutilisateurs, décourageant en particulier les PME pour se battre sur le marché de produits et de services basés sur la réutilisation de données publiques. L'effort de l'innovation s'en trouve amoindri et les prix restent maintenus à un niveau artificiellement élevé.

Toutefois, il ne suffit pas de baisser les prix pour dynamiser le marché de la réutilisation. L'innovation n'aboutira à la croissance que lorsque les différents éléments systémiques seront en place. La réduction des coûts des données publiques en est une composante mais doit être accompagnée d'un ensemble de solutions réglementaires favorisant la réutilisation (d'où les autres amendements proposés par la Commission).

Le principe de coûts marginaux proposé par la Commission est revêtu d'une exception qui vise à prendre en compte les contraintes des producteurs de données publiques et notamment de garantir les flux de revenus à ceux d'entre eux qui sont obligés d'en tirer une partie non négligeable de leurs ressources permettant de couvrir les coûts de collecte ou de production des données publiques.

Il convient de souligner à cet égard que le recours à des frais supérieurs aux coûts marginaux doit revêtir un caractère exceptionnel et est entouré de garde-fous. La Commission propose ainsi que de tels frais soient déterminés selon des critères objectifs, transparents et vérifiables et que leur imposition soit dans l'intérêt public.

De surcroît, afin de mettre les réutilisateurs à l'abri de l'arbitraire des organismes publics, la Commission propose de remettre à une autorité indépendante la tâche d'approuver les charges dérogatoires avant leur mise en œuvre. Bien que la gouvernance, la composition

et le fonctionnement de cette autorité indépendante relèvent de la discrétion des États membres, la Commission ne préconise pas la création d'une nouvelle autorité mais donne préférence à la désignation d'une autorité existante à même de remplir des fonctions indiquées, telle l'autorité de concurrence ou l'autorité chargée des questions d'accès aux informations publiques.

En outre, l'autorité proposée ne doit pas seulement être un corps consultatif mais doit disposer de pouvoirs de prendre des décisions contraignantes à l'encontre d'organismes publics, elles-mêmes soumises ensuite au contrôle juridictionnel prévu par le système de recours national. Il n'en reste pas moins que le but en est de faciliter l'exécution des droits et obligations découlant des règles de la directive par la mise en place d'une autorité de surveillance qui soit unique (par l'État membre) et facilement reconnaissable par les réutilisateurs. Il ressort, en effet, de l'analyse de l'application de la directive actuelle que les voies de recours de droit commun disponibles aux réutilisateurs sont souvent insuffisantes et inadaptées au marché de réutilisation des documents publics.

La modification du régime tarifaire est assortie d'une autre proposition, à savoir celle de renverser la charge de la preuve du respect des règles de tarification. Selon les dispositions actuelles, il incombe au requérant – le réutilisateur – d'apporter la preuve du non-respect des règles de la directive. La Commission propose que cette charge soit renversée au dépens des organismes publics qui sont les mieux à même d'apporter la preuve contraire – du respect des règles régissant les charges. En effet, les organismes publics ont, dans la plupart des cas, seuls l'accès à des documents qui permettent d'apporter la preuve requise.

L'extension du champ d'application aux institutions culturelles

Ces dernières années, les projets de numérisation ont multiplié le matériel relevant du domaine public numérique. Ce matériel revêt un grand potentiel pour des réutilisations innovatrices dans des

¹⁹ idem

secteurs tels que l'apprentissage ou le tourisme.

Les institutions culturelles se sont engagées sur la voie de l'investissement dans des projets de numérisation, indépendamment de leurs politiques de réutilisations du matériel ainsi numérisé. Une fois les collections numérisées, elles deviennent pourtant disponibles en tant que source de bénéfices sans générer de coûts insupportables. En effet, de nombreuses institutions culturelles mettent déjà à disposition leurs collections du domaine public à la réutilisation et nombreuses sont celles qui cherchent activement à s'engager sur cette voie, qu'elles aient ou non l'intention de générer des revenus à partir de cette réutilisation.

À ce titre, les institutions culturelles ne sont pas différentes des autres organismes du secteur public présents sur le marché de réutilisation des ISP dont les activités ont un impact sur le fonctionnement du marché intérieur et le paysage concurrentiel du marché de réutilisation des données culturelles.

Une extension du champ d'application est donc simplement une reconnaissance d'un engagement croissant des institutions culturelles dans la réutilisation commerciale et non commerciale de leurs collections que la numérisation a converties en matières premières précieuses pour le développement de produits et services commerciaux. L'extension du champ d'application soumettrait tout simplement les activités commerciales des organismes publics culturels aux règles de l'équité, de la transparence et de la non-discrimination en vue d'assurer des conditions de concurrence équitables entre tous les acteurs de ce marché.

La Commission propose donc d'étendre le champ d'application de la directive aux musées, archives et bibliothèques (y compris les bibliothèques des établissements d'enseignement supérieur). La Commission reconnaît tout de même la spécificité des institutions culturelles et l'extension qu'elle propose est par conséquent assortie d'un régime spécial afin d'en tenir compte.

Le régime spécial applicable aux institutions culturelles

Les ISP culturelles présentent des particularités qui les distinguent de l'information administrative ordinaire. En effet, ces informations ne sont pas un sous-produit de l'activité administrative mais plutôt des objets matériels de nature très diverse (collections de manuscrits, livres, meubles, tableaux, enregistrements sonores, etc.) dont certains ne se numérisent pas de la même façon que des documents ordinaires. En outre, les collections des institutions culturelles nécessitent souvent, du fait de la fragilité des objets, un conditionnement spécifique de nature à garantir leur préservation pour les générations futures.

Compte tenu de la nature des données concernées, de la nature de la mission publique que remplissent les institutions culturelles et du montant d'investissement correspondant aux besoins de numérisation restant à satisfaire, il est essentiel que le régime de la réutilisation des données publiques des institutions culturelles soit à même de ne pas entraver leur fonctionnement.

Ainsi, en ce qui concerne les organismes publics culturels, le nouveau principe général de droit à la réutilisation des documents accessibles ne s'applique qu'aux documents du domaine public. La réutilisation des documents pour lesquels les institutions visées détiennent des droits de la propriété intellectuelle est soumise à un accord préalable de l'institution détentrice des droits, à moins que le document ne soit déjà réutilisé par l'institution elle-même ou par une tierce personne.

Ensuite, les institutions culturelles sont exclues du nouveau principe de tarification des réutilisations au coût marginal. En effet, la Commission propose que les institutions culturelles visées puissent exiger, pour la réutilisation de documents qu'elles détiennent, des redevances supérieures aux coûts marginaux mais limitées au coût de collecte, de production, de reproduction et de diffusion, tout en permettant un retour sur investissement raisonnable.

En outre, de manière générale, dès lors que les données sont couvertes par des droits de propriété intellectuelle de tiers, que ce soit dans le domaine culturel ou dans d'autres secteurs, leur réutilisation est exclue en vertu des dispositions de l'article 1 (2) (b). À cet égard, la modification de l'article 4 (3) de la directive proposée par la Commission vise à garantir que le droit à réutilisation nouvellement créé à l'article 3 ne conduira pas les établissements culturels à devoir effectuer un « *clearing* » des droits de propriété intellectuelle des tiers ou à devoir identifier les ayants droits.

Enfin, selon les dispositions de la directive actuelle qui ne subissent pas de modification dans la proposition de révision de la Commission, la conclusion des accords d'exclusivité est en principe interdite en vertu du respect des règles de la concurrence. Cette interdiction peut être levée au cas où un droit exclusif serait indispensable à la fourniture d'un service d'intérêt public. Dans le cas des institutions culturelles, la possibilité de conclure des accords exclusifs semble surtout s'appliquer aux partenariats public-privé portant sur la numérisation des collections des institutions en question. Il n'en est pas moins que, bien qu'autorisés, ces accords exclusifs doivent rester encadrés, notamment en ce qui concerne leur durée afin de ne pas fausser le jeu de la concurrence au-delà du nécessaire.

Les trois modifications présentées ci-dessus constituent la clé de voûte de la proposition de révision de la Commission. Elles sont complétées par les dispositions modificatrices suivantes.

Les propositions complémentaires

Tout d'abord, selon l'article 1 de la directive, les documents dont la fourniture est une activité qui ne relève pas de la mission de service public dévolue aux organismes du secteur public concernés, sont exclus de son champ d'application. Cela concerne, par exemple, des produits ou des services à valeur ajoutée offerts par l'organisme public sur le marché. Une telle délimitation du champ d'application exige une définition précise des missions de service public dévolues aux organismes

du secteur public. La directive actuelle prévoit que cette définition se fasse soit en vertu de la loi ou d'autres règles contraignantes en vigueur dans l'État membre ou, en l'absence de telles règles, en vertu des pratiques administratives courantes dans l'État membre concerné. Or, la possibilité de recourir à la « pratique administrative courante » pour définir la mission de service public laisse aux organismes publics une marge de manœuvre dont certains ont abusé pour refuser la réutilisation de certaines données publiques qu'ils auraient autrement dû rendre disponibles. De telles pratiques peuvent restreindre la concurrence sur le marché des produits basés sur la réutilisation des données publiques entre les organismes du secteur public et les acteurs privés.

La modification proposée par la Commission ne change pas le champ d'application mais exige que la mission de service public soit définie par la loi ou par d'autres règles contraignantes dans l'État membre en question. Cela exclut donc la possibilité actuelle qu'ont les États de laisser à la pratique administrative courante le soin de définir la mission de service public et par là même vise à accroître la sécurité juridique des réutilisateurs et à garantir que les marchés soient effectivement ouverts à la concurrence.

Ensuite, bien qu'aucun changement ne soit apporté aux définitions existantes, la Commission propose de définir le concept de « *machine-readable* ». Selon l'article 1 (1) 2 de la proposition, est à considérer comme « *lisible par machine* » un « *document numérique suffisamment structuré pour que des applications logicielles puissent reconnaître sans ambiguïté chaque fait exposé et sa structure interne* ». La définition proposée est à lire conjointement avec la modification de l'article 5 de la directive ISP où la Commission propose d'inviter les organismes publics à publier leurs documents, si possible et s'il y a lieu, « *sous un format lisible par machine et en les accompagnant de leurs métadonnées* ». Bien que selon la modification proposée, une telle publication ne devienne une obligation, les organismes publics n'en sont pas moins encouragés à donner

préférence à l'option du « *lisible par machine* » afin de faciliter au maximum la réutilisation de leurs documents.

Enfin, afin de souligner que la réutilisation des ISP devrait être aussi peu restreinte que possible, la Commission propose une disposition amendée suivant laquelle les organismes du secteur public peuvent soit renoncer à toutes conditions, soit en imposer certaines (consistant par exemple à citer leur source), le cas échéant par le biais d'une licence. En outre, le considérant 13 de la proposition invite les États membres à encourager l'utilisation de licences gouvernementales ouvertes.

La révision de la directive ISP proposée par la Commission est une opportunité à saisir par les États membres et l'économie du numérique en général. Il est important que le degré d'ambition de la proposition soit maintenu, notamment par rapport aux coûts de mise à disposition et le champ d'application. Ceci contribuera à favoriser l'activité florissante qui consiste à transformer des données brutes en ressources nécessaires à de centaines de millions d'utilisateurs, qu'il s'agisse d'applications de téléphone intelligent comme les cartes, d'informations en temps réel sur le trafic ou la météo, d'outils de comparaison des prix, etc.

Le lancement de la stratégie en décembre 2012 représente un signal fort envoyé aux administrations publiques dont les données auront d'autant plus de valeur que si elles deviennent accessibles. Les contribuables ont payé pour ces informations et il est du devoir des pouvoirs publics de les rendre à ceux qui souhaitent les utiliser d'une façon innovante au service des citoyens, de l'emploi et de la croissance.²⁰

Neelie Kroes

²⁰

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/11/1524&format=HTML&aged=1&language=FR&guiLanguage=en>

DOMINIQUE BAUDIS



Défenseur des droits

“ le rôle essentiel que revêt, pour tous les publics, la possibilité d’avoir accès à une information de proximité (...), personnalisée (...), fiable (...) ”

“ Je souhaite tout d’abord rappeler que, dans le cadre de la mission « médiation avec les services publics », de manière constante au cours des dernières années, près de la moitié des saisines formulées auprès du réseau territorial et du siège de l’institution ont relevé d’une demande d’orientation et d’information vers les services compétents en vue de traiter le dossier de l’usager, sans qu’aucun litige clairement identifié ne soit à ce stade survenu.

Le Défenseur des droits et ses délégués sont aujourd’hui, de fait, le premier service d’accès aux droits par la variété des sujets pour lesquels il est sollicité.

L’observation et l’analyse de ces saisines permettent d’apprécier, en amont, le rôle essentiel que revêt, pour tous les publics, la possibilité d’avoir accès à une information de proximité car délivrée le plus souvent

lors d’un entretien, personnalisée car fondée sur l’écoute directe, fiable car dispensée par des personnes d’expérience formées spécifiquement et dont les champs de compétences sont multiples.

En aval, lorsque le litige est constitué, on peut également constater que l’origine même de celui-ci est souvent de manière très directe liée à une absence d’information dispensée en temps voulu et de façon compréhensible à son destinataire.

Certes, la procédure d’information régulière en matière de retraites est un exemple concret des progrès réalisés pour une meilleure information de nos concitoyens. Mais encore trop fréquemment le niveau « information – accueil au public » est délaissé par de nombreux services publics.

De même, le vocabulaire et les formules utilisés dans de trop nombreux courriers sont obscurs pour nombre d'usagers.

Plus précisément, je crois utile d'insister plus particulièrement sur trois aspects : la « pédagogie du non », la fausse « bonne solution » que peut constituer le recours à des technologies nouvelles et, enfin, la nécessaire prise en compte de « l'utilisateur vulnérable » dans les évolutions proposées.

« La pédagogie du non »

Lorsque l'administration a correctement appliqué le droit, et donc que notre instruction du dossier d'un réclamant conclut qu'il n'y a pas lieu de remettre en cause la décision prise, il nous appartient néanmoins de nous interroger sur la pertinence des textes en cause et, dans tous les cas, de lever le sentiment d'incompréhension ressenti, faute d'une information suffisante.

Il nous faut alors expliquer les refus de révision des décisions en démontrant la légitimité et le caractère bien-fondé des mesures adoptées en deux étapes. D'une part, de manière générale en présentant les textes juridiques qui fondent les décisions ou caractérisent le contexte du litige ; il faut parfois les décrypter pour en faciliter la lecture par l'utilisateur, en expliquant les raisons et l'utilité de leur adoption. D'autre part, en revenant au cas individuel ; il s'agit d'expliquer alors que le cadre juridique est correctement appliqué, que les contraintes qui résultent de cette application n'ont pas un caractère discriminatoire ou vexatoire, qu'il s'agit bien de règles s'imposant à tous, sans exception aux personnes placées dans la même situation.

Les fausses « bonnes solutions » technologiques

Certaines modalités plus ou moins nouvelles auxquelles les administrations ou services publics ont recours, souvent dans une démarche louable de modernisation mais parfois aussi pour pallier le manque de moyens humains, sont présentées comme la solution qui s'imposerait désormais pour accéder à l'information. Cette voie d'accès, moyennant quelques manipulations simples, serait disponible pour tous, partout et dans un délai très court.

C'est par exemple le cas des services d'information par voie téléphonique faisant appel à des menus censés correspondre aux situations ou préoccupations des demandeurs. Ce sont notamment les célèbres « tapez 1 » « tapez 2 »...

Certes pour de nombreux usagers ce dispositif permet d'éviter de se déplacer à un guichet parfois éloigné ou même de devoir effectuer des recherches sur internet :

facilité d'accès, gain de temps, information actualisée, les avantages sont souvent réels.

Pour autant, ces services sont loin d'être plébiscités :

- pour des raisons techniques, notamment en raison des délais d'attente imposés, et plus encore au motif qu'aucune des rubriques proposées ne correspond à la situation du demandeur ;
- pour des raisons de présentation, les choix offerts étant souvent trop schématiques ils n'offrent pas assez de possibilités. Si plusieurs menus décisionnels se succèdent pour préciser progressivement la demande, cet « empilement » devient rapidement pesant et sans

nécessairement correspondre au besoin précis de l'utilisateur ;

- enfin, pour des raisons d'accessibilité tenant à l'impossibilité pratique ou financière pour certains usagers d'accéder à ces outils.

Ce choix emporte une certaine déshumanisation de la relation à l'administration inhérente à cette procédure qui est ressentie très négativement, ainsi qu'en attestent les réclamations qui nous sont adressées. C'est pourquoi, si effectivement ce type de support constitue une avancée, ce ne peut cependant être que l'un des éléments d'une stratégie globale, conservant plusieurs canaux, certains technologiques et notamment informatiques, mais aussi des relations traditionnelles à la demande : entretiens téléphoniques ou en face à face.

La nécessaire prise en compte pour l'accès à l'information des « usagers vulnérables ou en situation de vulnérabilité »

Comment définir un « usager vulnérable ou en situation de vulnérabilité » ? La

vulnérabilité peut résulter de causes temporaires ou permanentes liées à la nature ou à la condition physique ou psychique, notamment une infirmité mentale, physique ou psychologique, mais aussi tout simplement l'âge. Une fragilisation liée à la situation sociale ou financière peut aussi provoquer une forme de vulnérabilité.

On pourrait aussi évoquer la méconnaissance ou l'absence de maîtrise de la langue, voire l'impossibilité ou les difficultés pour lire ou comprendre rapidement un message.

« L'accessibilité, en toutes circonstances, doit demeurer inhérente à la notion même de service public »

J'ajouterais également le fait de ne pas être familiarisé avec l'utilisation de nouvelles technologies.

Les stratégies d'accès à l'information devraient impérativement prévoir des dispositifs adaptés à ces usagers spécifiques. Les économies réalisées par les administrations grâce aux nouvelles modalités d'accès à l'information utilisées par le plus grand nombre devraient permettre de maintenir pour la population circonscrite des usagers vulnérables des modes d'échanges adaptés. L'accessibilité, en toutes circonstances, doit demeurer inhérente à la notion même de service public.

Dominique Baudis

ANNEXES



FONCTIONNEMENT,
PARTICIPANTS,
BIBLIOGRAPHIE

* LE COEPIA EN 5 CHIFFRES



3

formations spécialisées thématiques

offrent un cadre souple aux échanges et à l'élaboration des recommandations :

- ▶ « Qualité de l'information administrative des usagers »
- ▶ « Mise à disposition et valorisation des données publiques »
- ▶ « Politiques de l'édition publique »

30

membres,

représentants des administrations et de groupements professionnels concernés et personnalités qualifiées, composent le Conseil en formation plénière, sous la présidence de Michel Pinault

65

participants,

issus d'administrations comme du secteur privé, font avancer les travaux des trois formations spécialisées (au 30 juin 2012)

Les travaux du COEPIA en 5 chiffres

49

personnes rencontrées

par les trois formations spécialisées (en 2011) ont apporté l'expérience et l'expertise d'acteurs de terrain publics et privés, et permis de suivre l'activité des administrations dans les domaines de compétence du COEPIA

28

réunions

ont été organisées (en 2011)

ANNEXE 1. Décret n° 2010-32 du 10 janvier 2010 (modifié) instituant un conseil d'orientation de l'édition publi- que et de l'information administrative

(Version au 30/12/2011)

Le Premier ministre,

Vu le décret n° 2006-672 du 8 juin 2006 modifié relatif à la création, à la composition et au fonctionnement de commissions administratives à caractère consultatif ;

Vu le décret n° 2010-31 du 11 janvier 2010 relatif à la direction de l'information légale et administrative,

Décète :

Article 1^{er}

Le conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative, placé auprès du Premier ministre, exerce une fonction d'évaluation, d'expertise et de conseil dans les domaines suivants :

- l'édition publique et les publications administratives, quel que soit leur support ;
- l'information et le renseignement administratifs ;
- la mise à disposition des données publiques.

Il veille à la bonne allocation des moyens et à la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Il remet chaque année au Premier ministre un rapport sur l'activité des administrations de l'État en ces matières.

Article 2

Le conseil d'orientation comprend :

1° Un membre du Conseil d'État et un membre de la Cour des comptes ;

2° Le secrétaire général du Gouvernement ;

Le secrétaire général du ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer ;

Le secrétaire général du ministère de la justice et des libertés ;

Le secrétaire général du ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et du ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État ;

Le secrétaire général du ministère de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales ;

Le secrétaire général des ministères chargés des affaires sociales ;

Le secrétaire général du ministère de l'éducation nationale et du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche ;

Le secrétaire général pour l'administration du ministère de la défense ;

Le secrétaire général du ministère de la culture et de la communication ;

Le directeur général de la modernisation de l'État ;

Le directeur du budget ;

Le directeur du service d'information du Gouvernement ;

Le directeur de l'information légale et administrative ;

Le directeur général de l'Agence du patrimoine immatériel de l'État ;

3° Le médiateur de l'édition publique ;

4° Un représentant de l'Association des maires de France ;

5° Deux représentants du Syndicat national de l'édition ;

Un représentant du Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce ;

Deux représentants des entreprises utilisant des données publiques ;

Un représentant de la Fédération nationale de la presse française ;
Un représentant du Groupement français de l'industrie de l'information ;
Un représentant de l'Association des professionnels de l'information et de la documentation ;
Un représentant de l'Institut national de la consommation ;

6° Trois personnalités qualifiées désignées en raison de leurs compétences dans les domaines de la diffusion légale, de l'édition publique et de l'information administrative.

Les membres mentionnés aux 4°, 5° et 6° du présent article sont nommés par arrêté du Premier ministre.

Article 3

Outre les réunions plénières, le conseil d'orientation peut se réunir en formations spécialisées instituées par le président.

Les formations spécialisées peuvent comprendre, outre des membres du conseil d'orientation, des membres supplémentaires désignés par le président.

Le conseil d'orientation peut s'adjoindre des rapporteurs.

Article 3-1 (créé par décret n°2011-2047 du 29 décembre 2011 - art. 1^{er})

Une formation spécialisée du conseil d'orientation rend l'avis prévu au troisième alinéa de l'article 38 du décret n° 2005-1755 du 30 décembre 2005 relatif à la liberté d'accès aux documents administratifs et à la réutilisation des informations publiques, pris pour l'application de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978.

Cette formation est présidée par le président du conseil d'orientation ou, à défaut, par le vice-président. Elle comprend quatre membres titulaires et quatre suppléants désignés par le président et choisis en nombre égal parmi les membres du conseil d'orientation mentionnés au 2° et au 5° de l'article 2 du présent décret.

Article 4

Le président et le vice-président du conseil d'orientation sont choisis parmi les membres du Conseil d'État et de la Cour des comptes. Ils sont nommés par arrêté du Premier ministre.

Article 5

Les crédits nécessaires au fonctionnement du conseil d'orientation sont inscrits au budget annexe « publications officielles et information administrative ».

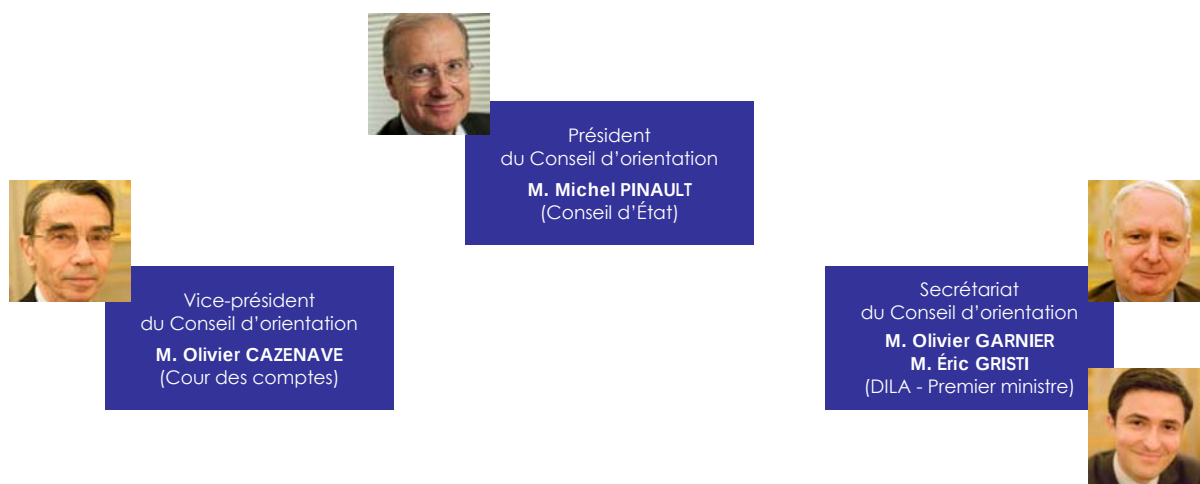
Article 6

Le présent décret sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 11 janvier 2010.

François FILLON

ANNEXE 2. Organisation du Conseil d'orientation (au 30 juin 2012)



LES MEMBRES DU CONSEIL D'ORIENTATION				
M. Serge LASVIGNES (SGG) M. Jean-François MONTEILS (SG Min. Écologie) M. André GARIAZZO (SG Min. Justice) M. Dominique LAMOT (SG Min. Économie) M. Michel BART (SG Min. Intérieur)	Mme Emmanuelle WARGON (SG Min. Aff. sociales) M. Jean MARIMBERT (SG Min. Éducation) M. Jean-Paul BODIN (SGA Min. Défense) M. Guillaume BOUDY (SG Min. Culture) M. François-Daniel MIGEON (DG DGME)	M. Julien DUBERTRET (Dir. Budget) Mme Véronique MELY (Dir. SIG) M. Xavier PATIER (Dir. DILA) M. Claude RUBINOWICZ (DG APIE) Mme Marianne LÉVY-ROSENWALD (Méd. édition publique) M. Philippe GOSSELIN (AMF)	Mme Christine DE MAZIÈRES (DG SNE) M. Renaud LEFEBVRE (SNE) M. Frédéric BARBIN (Pd† CNGTC) Mme Nathalie LAMEYRE (Pdte FIGEC) M. Didier FARGE (Pd† SNCD) M. Bruno HOCQUART DE TURTOT (Dir. SPHR)	M. Rémi BILBAULT (Pd† GFII) Mme Élisabeth GAYON (Pdte ADBS) M. Jean-Marc GRANIER (INC) M. Alain-Roland KIRSCH (CGEFI) Mme Martine MARIGEAUD (IGF) M. Georges-André SILBER (Mines)

(Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010, arrêtés du 13 janvier 2010, du 11 février 2010, du 17 octobre 2011, du 16 décembre 2011)

Formation spécialisée QUALITÉ DE L'INFORMATION ADMINISTRATIVE DES USAGERS Président : M. Olivier CAZENAVE (Cour des comptes) Rapporteur général : M. Nicolas CONSO (DGME)	Formation spécialisée MISE À DISPOSITION ET VALORISATION DES DONNÉES PUBLIQUES Président : M. Olivier SCHMIT (SGG) Rapporteurs généraux : Mme Danielle BOURLANGE (APIE) Mme Ruth MARTINEZ (GFII)	Formation spécialisée POLITIQUES DE L'ÉDITION PUBLIQUE Président : M. Michel PINAULT (Conseil d'État) Rapporteur général : N...	Formation spécialisée chargée de rendre un avis sur la liste des informations publiques dont la réutilisation est soumise au paiement d'une redevance (décret n° 2005-1755, art. 38) Président : M. Michel PINAULT (Conseil d'État) Suppléant : M. Olivier CAZENAVE (Cour des comptes)
--	--	--	---

ANNEXE 3. Liste des membres de la formation plénière (au 30 juin 2012)

1.	M.	Michel	PINAULT Président	Président de section au Conseil d'État	Arrêté du 13 janvier 2010 portant nomination du président du COEPIA
2.	M.	Olivier	CAZENAVE Vice-président	Conseiller maître en service extraordinaire à la Cour des comptes	Arrêté du 11 février 2010 portant nomination du vice-président du COEPIA
3.	M.	Serge	LASVIGNES	Secrétaire général du Gouvernement	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
4.	M.	Jean-François	MONTEILS	Secrétaire général du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie et du ministère de l'Égalité des territoires et du Logement	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
5.	M.	André	GARIAZZO	Secrétaire général du ministère de la Justice	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
6.	M.	Dominique	LAMIOT	Secrétaire général des ministères économique et financier	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
7.	M.	Michel	BART	Secrétaire général du ministère de l'Intérieur	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
8.	Mme	Emmanuelle	WARGON	Secrétaire général des ministères chargés des Affaires sociales	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
9.	M.	Jean	MARIMBERT	Secrétaire général du ministère de l'Éducation nationale et du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
10.	M.	Jean-Paul	BODIN	Secrétaire général pour l'administration du ministère de la Défense	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
11.	M.	Guillaume	BOUDY	Secrétaire général du ministère de la Culture et de la Communication	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010

12.	M.	François-Daniel	MIGEON	Directeur général de la modernisation de l'État	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
13.	M.	Julien	DUBERTRET	Directeur du budget Ministère de l'Économie et des Finances	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
14.		Véronique	MÉLY	Directrice du service d'information du Gouvernement Déléguee interministérielle à la communication	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
15.	M.	Xavier	PATIER	Directeur de l'information légale et administrative	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
16.	M.	Claude	RUBINOWICZ	Directeur général de l'Agence du patrimoine immatériel de l'État	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
17.	Mme	Marianne	LÉVY-ROSENWALD	Médiatrice de l'édition publique	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
18.	M.	Philippe	GOSSELIN	Député-maire de Remilly-sur-Lozon, représentant l'Association des maires de France	Arrêté du 13 janvier 2010 portant nomination de membres du COEPIA : représentant de l'Association des maires de France
19.	Mme	Christine	DE MAZIÈRES	Déléguee générale du Syndicat national de l'édition	Arrêté du 13 janvier 2010 portant nomination de membres du COEPIA : représentants du Syndicat national de l'édition
20.	M.	Renaud	LEFEBVRE	Président du groupe Éditeurs de droit du Syndicat national de l'édition	
21.	M.	Frédéric	BARBIN	Président du Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce	Arrêté du 13 janvier 2010 portant nomination de membres du COEPIA : représentant du Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce
22.	Mme	Nathalie	LAMEYRE	Présidente de la Fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances	Arrêté du 13 janvier 2010 portant nomination de membres du COEPIA : représentants des entreprises utilisant des données publiques
23.	M.	Didier	FARGE	Président du Syndicat national de la communication directe	
24.	M.	Bruno	HOCQUART DE TURTOT	Représentant la Fédération nationale de la presse française	Arrêté du 13 janvier 2010 portant nomination de membres du COEPIA : représentant de la Fédération nationale de la presse française
25.	M.	Rémi	BILBAULT	Président du Groupement français de l'industrie de l'information	Arrêté du 13 janvier 2010 portant nomination de membres du COEPIA : représentant du Groupement français de l'industrie de l'information

26.	Mme	Élisabeth	GAYON	Présidente de l'Association des professionnels de l'information et de la documentation	Arrêté du 13 janvier 2010 portant nomination de membres du COEPIA : représentant de l'Association des professionnels de l'information et de la documentation
27.	M.	Jean-Marc	GRANIER	Membre du comité de direction de l'Institut national de la consommation	Arrêté du 13 janvier 2010 portant nomination de membres du COEPIA : représentant de l'Institut national de la consommation
28.	M.	Alain-Roland	KIRSCH	Contrôleur général économique et financier	Arrêté du 13 janvier 2010 portant nomination de membres du COEPIA : personnalités qualifiées désignées en raison de leurs compétences dans les domaines de la diffusion légale, de l'édition publique et de l'information administrative
29.	Mme	Martine	MARIGEAUD	Inspectrice générale des finances	
30.	M.	Georges-André	SILBER	Maître de conférences à l'École nationale supérieure des mines de Paris	

ANNEXE 4. Liste des participants aux travaux des formations spécialisées (au 30 juin 2012)

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

M.	Xavier	BARAT	Conseiller auprès du Délégué général à la médiation avec les services publics	Défenseur des droits
M.	Maxime	BORNET	Chargé de mission (Cabinet du Secrétaire général)	Ministère de la Justice
M.	Olivier	CAZENAVE	Conseiller maître à la Cour des comptes Vice-président du Conseil d'orientation Président de la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers »	Cour des comptes
M.	Nicolas	CONSO	Chef du service Innovation de la DGME Rapporteur général de la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers »	Direction générale de la modernisation de l'État - Ministère de la Réforme de l'État, de la Décentralisation et de la Fonction publique
M.	Bruno	DENOYELLE	Conseiller	Service d'information du Gouvernement - Premier ministre
Mme	Anne	FAUCONNIER	Chef de projet	Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE) - Ministère de l'Économie et des Finances
Mme	Élisabeth	GAYON	Présidente	Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS)
M.	Jean-Marc	GRANIER	Chef du service juridique, économique et de la formation	Institut national de la consommation (INC)
M.	Bruno	HOCQUART DE TURTOT	Directeur	Syndicat de la presse hebdomadaire régionale
Mme	Frédérique	LORENCEAU	Chef du bureau de la création graphique et de la production multimedia (Délégation à la communication - Secrétariat général)	Ministère de l'Éducation nationale Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
M.	Michel	OZENDA	Chargé de mission multi-canal	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre

Mme	Sandrine	ROBINET	Chargée de mission administration électronique et simplifications administratives (Cabinet du Secrétaire général)	Ministère de l'Intérieur
M	Éric	ROUARD	Chef de la mission politique documentaire (Service des affaires financières et générales - Secrétariat général)	Ministère de la Culture et de la Communication
M.	Laurent	SETTON	Délégué à l'information et à la communication (Secrétariat général)	Ministères chargés des Affaires sociales

4.2. Composition du groupe de travail chargé de l'amélioration de la qualité de l'information administrative

(au sein de la Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers »)

M.	Xavier	BARAT	Conseiller auprès du Délégué général à la médiation avec les services publics	Défenseur des droits
M.	Maxime	BARBIER	Chef de projet relation usagers (Service Innovation)	Direction générale de la modernisation de l'État - Ministère de la Réforme de l'État, de la Décentralisation et de la Fonction publique
M.	Olivier	CAZENAVE	Conseiller maître à la Cour des comptes Vice-président du Conseil d'orientation Président de la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers »	Cour des comptes
M.	Nicolas	CONSO	Chef du service Innovation de la DGME Rapporteur général de la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers »	Direction générale de la modernisation de l'État - Ministère de la Réforme de l'État, de la Décentralisation et de la Fonction publique
Mme	Florence	DURAND-TORNARE	Fondatrice et déléguée	Association « Villes Internet »
M.	Jean-Marc	GRANIER	Chef du service juridique, économique et de la formation	Institut national de la consommation (INC)
Mme	Sabrina	HELAIN-PINSARD	Département développement de la qualité de service (Direction du réseau)	Caisse nationale d'allocations familiales
M.	Yves	HIRRIEN	Sous-directeur (Département développement de la qualité de service - Direction du réseau)	Caisse nationale des allocations familiales
M.	Christophe	LAGERSIE	Département développement de la qualité de service (Direction du réseau)	Caisse nationale d'allocations familiales
M.	Albert	LAUTMAN	Directeur national de l'action sociale	Caisse nationale d'assurance vieillesse
M.	Laurent	LÉNIÈRE	Chef du bureau 4D Gestion de la performance du service public de la sécurité sociale (Direction de la sécurité sociale)	Ministère des Affaires sociales et de la Santé
M.	Marc	MISSUD	Responsable 3939 Allo service public	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre
M.	Michel	OZENDA	Chargé de mission multi-canal	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre

4.3. Formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques »

M.	Thomas	AILLAGON	Chef du département des programmes numériques (Secrétariat général)	Ministère de la Culture et de la Communication
M.	Denis	BERTHAULT	Directeur du développement des contenus en ligne de LexisNexis	Groupement français de l'industrie de l'information (GFII)
M.	Philippe	BOBET	Greffier associé au tribunal de commerce de Paris	Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce
Mme	Danielle	BOURLANGE	Directrice générale adjointe de l'APIE Rapporteur général de la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques »	Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE) - Ministère de l'Économie et des Finances
M.	Kristof	DE MEULDER	Chef de projet	Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE) - Ministère de l'Économie et des Finances
Mme	Anne	DEMANGEOT	Chef du bureau de l'animation, de la communication interne et des réseaux (Délégation à la communication - Secrétariat général)	Ministère de l'Éducation nationale Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
M.	Pascal	DENIS	Directeur général de Bilans Service	Groupement français de l'industrie de l'information (GFII)
M.	Bruno	DENOYELLE	Conseiller	Service d'information du Gouvernement - Premier ministre
M.	Guillaume	DEROUBAIX	Directeur éditorial de LexisNexis Vice-président du groupe Éditeurs de droit du SNE	Syndicat national de l'édition (SNE)
M.	Camille	DOMANGE	Chargé de mission valorisation du patrimoine immatériel et économie numérique (Département des programmes numériques - Secrétariat général)	Ministère de la Culture et de la Communication
M.	Didier	FARGE	Président	Syndicat national de la communication directe (SNCD)
Mme	Anne	FAUCONNIER	Chef de projet	Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE) - Ministère de l'Économie et des Finances
M.	Pierre	FAURE	Greffier du tribunal de commerce de Saint-Étienne	Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce
Mme	Pascale	GÉLÉBART	Directrice de Savoir Livre Chargée de mission au groupe Enseignement du SNE	Syndicat national de l'édition (SNE)
M.	Guy	LAMBOT	Avocat	Groupement français de l'industrie de l'information (GFII)

M.	Pierre	LARRÈDE	Chef de produit au département des produits et services numériques	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre
Mme	Tania	LASISZ	Chargée de mission	Direction générale de la modernisation de l'État - Ministère de la Réforme de l'État, de la Décentralisation et de la Fonction publique
Mme	Pascale	LE THOREL	Directrice des éditions de l'École nationale supérieure des Beaux-arts Présidente du groupe Art du SNE	Syndicat national de l'édition (SNE)
Mme	Catherine	LUCET	Présidente des Éditions Nathan Groupe Enseignement du SNE	Syndicat national de l'édition (SNE)
Mme	Ruth	MARTINEZ	Déléguée générale du GFII Rapporteur général de la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques »	Groupement français de l'industrie de l'information (GFII)
M.	Frédéric	MEY	Greffier associé du tribunal de commerce de Chambéry	Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce
Mme	Catherine	MOREAU-JUNG	Responsable de la cellule valorisation du patrimoine immatériel (Délégation à l'information et à la communication)	Ministère de l'Intérieur
Mme	Laura	ORTUSI	Chargée de mission au département de la valorisation et de l'édition (Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance)	Ministère de l'Éducation nationale Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
M.	Patrice	PLATEL	Adjoint au chef de la mission d'organisation des services du Premier ministre	Secrétariat général du Gouvernement - Premier ministre
M.	Alexandre	QUINTARD-KAIGRE	Chargé de mission à la Mission Etalab	Secrétariat général du Gouvernement - Premier ministre
M	Thierry	REYNAUD	Sous-directeur des affaires juridiques de l'enseignement supérieur et de la recherche (Direction des affaires juridiques - Secrétariat général)	Ministère de l'Éducation nationale Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
M.	Olivier	SCHMIT	Chef de la mission d'organisation des services du Premier ministre Président de la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques »	Secrétariat général du Gouvernement - Premier ministre
M.	Laurent	SETTON	Délégué à l'information et à la communication (Secrétariat général)	Ministères chargés des Affaires sociales
M.	Georges-André	SILBER	Maître de conférences	École nationale supérieure des Mines de Paris
M.	Bernard	SIMON	Responsable marketing de Coface Services	Fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances (FIGEC)

4.4. Formation spécialisée « Politiques de l'édition publique »

M.	Rémi	BILBAULT	Directeur général du pôle santé de Wolters Kluwer France Président du GFII	Groupement français de l'industrie de l'information (GFII)
M.	Philippe	BOBET	Greffier associé au tribunal de commerce de Paris	Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce
M.	Bernard	BOULLEY	Responsable du département de l'édition	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre
M.	Bruno	DENOYELLE	Conseiller	Service d'information du Gouvernement - Premier ministre
M.	Charles-Henry	DUBAIL	Président-directeur général de Victoire Éditions Président de la commission juridique de la FNPS	Fédération nationale de la presse d'information spécialisée (FNPS)
Mme	Anne	FAUCONNIER	Chef de projet	Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE) - Ministère de l'Économie et des Finances
Mme	Pascale	GÉLÉBART	Directrice de Savoir Livre Chargée de mission du groupe Enseignement du SNE	Syndicat national de l'édition (SNE)
M.	François	GÈZE	Président-directeur général des Éditions La Découverte Président du groupe Universitaire du SNE	Syndicat national de l'édition (SNE)
Mme	Esther	LANASPA	Chef du département stratégie et modernisation	Ministère de la Culture et de la Communication
M.	Renaud	LEFEBVRE	Président-directeur général des Éditions Dalloz Président du groupe Éditeurs de droit du SNE	Syndicat national de l'édition (SNE)
Mme	Marianne	LÉVY-ROSENWALD	Médiatrice de l'édition publique	Cour des Comptes
Mme	Frédérique	LORENCEAU	Chef du bureau de la création graphique et de la production multi-média (Délégation à la communication - Secrétariat général)	Ministère de l'Éducation nationale Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
Mme	Isabelle	MAGNARD	Directrice générale des Éditions Magnard Présidente de Savoir Livre	Syndicat national de l'édition (SNE)
M	Michel	MOSIMANN	Délégué à l'information et à la communication (Secrétariat général)	Ministère de l'Intérieur

M.	Jean-Marc	NEUVILLE	Chef du département image et édition (Direction de la communication - Secrétariat général)	Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie - Ministère de l'Égalité des territoires et du Logement
M.	Michel	PINAULT	Président de section au Conseil d'État Président du Conseil d'orientation Président de la formation spécialisée « Politiques de l'édition publique »	Conseil d'État
M.	Jean	POURADIER DUTEIL	Greffier associé au tribunal de commerce de Grenoble	Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce
M.	Jean-Marc	QUILBÉ	Directeur général d'EDP Sciences	Groupe français de l'industrie de l'information (GFII)
Mme	Stéphanie	RENAULT	Rédactrice en chef du portail <i>gouvernement.fr</i>	Service d'information du Gouvernement - Premier ministre
M.	Eric	ROUARD	Chef de la mission politique documentaire (Service des affaires financières et générales - Secrétariat général)	Ministère de la Culture et de la Communication
M.	Laurent	SETTON	Délégué à l'information et à la communication (Secrétariat général)	Ministères chargés des Affaires sociales

ANNEXE 5. Agenda des réunions (de janvier 2011 à juin 2012)

5.1. Réunions plénières du Conseil

09/06/2011	▶	État général d'avancement des travaux du Conseil Examen des travaux présentés à la réunion plénière - <i>Information administrative</i> : étude des circuits de l'information administrative dans les ministères, point sur le démarrage des travaux sur l'amélioration de la qualité de l'information administrative, présentation du chantier « améliorer la gestion des réclamations » de la DGME ; présentation du chantier « amélioration de la relation numérique à l'utilisateur » de la DGME et du SIG ; - <i>Données publiques</i> : analyse de la dérogation en faveur des établissements culturels, d'enseignement supérieur et de recherche, présentation des travaux destinés à fournir des lignes directrices concernant la mise en place de redevances de réutilisation dans des circonstances particulières dans le cadre du décret et de la circulaire du 26/05/2011, présentation de la réflexion sur les garanties et responsabilités des administrations et réutilisateurs ; - <i>Publications administratives</i> : point sur la préparation d'un avant-projet de circulaire relatif à l'efficacité de la publication de l'État, programme des auditions des ministères et éditeurs publics sur leur politique de publication, point sur les travaux de cartographie des sites internet de l'État contribuant à la diffusion du droit ; Suites des travaux du Conseil
17/11/2011	▶	État général d'avancement des travaux du Conseil Examen des travaux présentés à la réunion plénière - <i>Information administrative</i> : point sur les travaux sur l'amélioration de la qualité de l'information administrative, présentation d'un avant-projet de circulaire relatif à la coordination interministérielle en matière d'information administrative, dont le dispositif sera d'abord expérimenté ; - <i>Données publiques</i> : point sur les travaux consacrés à la définition de lignes directrices relatives à l'instauration de redevances de réutilisation des informations publiques dans des circonstances particulières, point sur les questions juridiques liées à la réutilisation des données ; - <i>Publications administratives</i> : présentation d'un avant-projet de circulaire relatif à l'efficacité de la publication de l'État, qui est adopté sous réserve de précision de son champ d'application ; point sur les auditions des ministères et éditeurs publics sur leur politique de publication, point sur les travaux consacrés au portail <i>legifrance.gouv.fr</i> et à la cartographie des sites internet de l'État contribuant à la diffusion du droit ; Suites des travaux du Conseil
28/06/2012	▶	État général d'avancement des travaux du Conseil Examen des travaux présentés à la réunion plénière - <i>Information administrative</i> : présentation d'un projet de guide méthodologique destiné aux responsables de l'information administrative pour en améliorer la qualité, qui est adopté et sera expérimenté par quelques ministères, présentation des travaux engagés sur l'information administrative par téléphone ; - <i>Données publiques</i> : présentation des lignes directrices relatives à l'instauration de redevances de réutilisation des informations publiques dans des circonstances particulières, point sur la réflexion engagée sur les données à fort potentiel économique et social, ainsi que sur les enjeux du « web sémantique » ; - <i>Publications administratives</i> : présentation de la circulaire du Premier ministre du 29/03/2012 relative à l'efficacité des activités de publication de l'État, issue de la recommandation du COEPIA, point sur les travaux concernant les outils de mise en œuvre de la circulaire et sur les auditions des ministères sur leur politique de publication, rapprochement des travaux sur la cartographie des sites internet de l'État diffusant du droit et sur <i>legifrance.gouv.fr</i>, lancement d'une réflexion sur les nouveaux usages numériques et les modes de publication des administrations ; Suites des travaux du Conseil

5.2. Réunions de la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers »

08/03/2011	▶ Lancement de l'étude des circuits de l'information administrative dans les ministères
26/04/2011	▶ Étude des circuits de l'information administrative dans les ministères ; préparation des travaux sur l'amélioration de la qualité de l'information administrative
26/05/2011	▶ Présentation du chantier « réclamations » de la DGME ; étude des circuits de l'information administrative dans les ministères
13/09/2011	▶ Présentation et échanges sur l'expérience des organismes sociaux en matière d'amélioration de la qualité de l'information administrative, avec Albert LAUTMAN, directeur national de l'action sociale de la CNAV, Christophe LAGERSIE et Sabrina HELAINE-PINSARD, du département Développement de la qualité de service de la CNAF ; examen d'un avant-projet de circulaire sur l'organisation et la coordination de l'information administrative
18/10/2011	▶ Travail sur les aspects locaux de l'amélioration de la qualité de l'information administrative ; examen d'un avant-projet de circulaire sur l'organisation et la coordination de l'information administrative
08/11/2011	▶ Présentations et échanges avec des acteurs locaux sur l'amélioration de la qualité de l'information administrative, en collaboration avec l'association « Villes internet »
16/02/2012	▶ Programme de travail 2012 ; première synthèse des travaux sur la qualité ; présentation d'expériences d'évaluation de la qualité de l'information administrative (DGME, SIG)
21/03/2012	▶ Visite à Metz du centre d'appels interministériel (3939 « Allo service public ») de la Direction de l'information légale et administrative (DILA) ; présentation par M. Bruno VALDEVIT, responsable du centre, et rencontre avec les responsables et agents des différents secteurs de renseignement des usagers
03/04/2012	▶ Poursuite des travaux sur l'information administrative par téléphone ; approfondissement des travaux sur la qualité
15/05/2012	▶ Examen du projet de guide d'amélioration de la qualité de l'information administrative ; travaux sur le renseignement administratif par téléphone
12/06/2012	▶ Finalisation du projet de guide d'amélioration de la qualité de l'information administrative ; préparation de la réunion plénière du 28/06/2012

5.3. Réunions de la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques »

18/01/2011	▶	Lancement de la discussion sur les principes de tarification des données publiques ; projet de recommandation concernant la dérogation en faveur des établissements culturels, d'enseignement et de recherche ; suivi de la réponse française à la consultation lancée par la Commission européenne sur la révision de la directive de 2003
08/02/2011	▶	Suivi des travaux de la Commission européenne sur la révision de la directive de 2003 ; discussion sur les principes de tarification
15/03/2011	▶	Discussion sur les principes de tarification des données publiques
05/04/2011	▶	Présentation de la Mission Etalab, chargée du projet <i>data.gouv.fr</i> , par son directeur Séverin NAUDET
10/05/2011	▶	Synthèse d'étape des travaux sur la chaîne de valeur ; préparation des auditions de producteurs et de réutilisateurs de données ; présentation par l'APIE d'un dispositif d'aide à l'innovation ; échanges sur les formats de données ; introduction à la question des garanties, de la responsabilité et du contrôle en matière de réutilisation
21/06/2011	▶	Échange avec la RMN (Renaud de MAROLLES, sous-directeur des affaires juridiques et Pierre VIGNERON, adjoint au directeur de l'Agence photographique) sur la chaîne de valeur ; échange avec la CADA, Nicolas POLGE, rapporteur général adjoint, Anne JOSSO, secrétaire général adjoint) sur les garanties et la responsabilité des administrations et des réutilisateurs sur l'usage des données et son contrôle
06/09/2011	▶	Présentation et échanges sur les aspects économiques de la mise à disposition et de la réutilisation, avec Arnaud BEAUFORT, directeur général adjoint de la Bibliothèque nationale de France, et Patrice PARISÉ, directeur général de l'Institut géographique national
27/09/2011	▶	Présentation et échanges sur les aspects économiques de la mise à disposition et de la réutilisation, avec des réutilisateurs de données économiques : Emmanuel TEXIER (Coface Services), Frédéric JULIEN (Infolégale), Arnaud DUFOURNET (Altaires) et Damien BARTHELEMY (CreditSafe France)
28/09/2011	▶	Présentation et échanges sur les aspects économiques de la mise à disposition et de la réutilisation, avec des producteurs de données économiques : Didier OUDENOT (président du Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce), Philippe LAVAL (directeur général délégué de l'Institut national de la propriété industrielle), Pierre AUDIBERT (directeur de la diffusion de l'Institut national des statistiques et des études économiques), Xavier PATIER (directeur de l'information légale et administrative)
05/10/2011	▶	Synthèse sur les lignes directrices pour la fixation d'éventuelles redevances de réutilisation des informations publiques ; réflexion sur la problématique de la responsabilité dans le cas de réutilisations en cascade
08/11/2011	▶	Poursuite des travaux sur les lignes directrices relatives à l'instauration de redevances de réutilisation des informations publiques dans des circonstances particulières
12/12/2011	▶	Synthèse finale des lignes directrices relatives à l'instauration de redevances de réutilisation des informations publiques dans des circonstances particulières
31/01/2012	▶	Finalisation du projet d'annexe aux « Lignes directrices pour la fixation d'éventuelles redevances de réutilisation » ; programme de travail 2012 ; point d'information concernant le projet de révision de la directive européenne de 2003
13/03/2012	▶	Présentation générale du « web sémantique » et des potentialités pour une meilleure réutilisation des informations publiques par Daniel DARDAILLER, directeur des relations internationales du W3C, Jean DELAHOUSSE, directeur associé chez Knowledge Consult, François SCHARFFE, du projet Data-lift
10/05/2012	▶	Travaux relatifs à la réutilisation des informations publiques comportant des données personnelles et à l'anonymisation ; lancement de la réflexion sur les données à fort potentiel
19/06/2012	▶	Travaux sur les données à fort potentiel avec l'audition de plusieurs intervenants sur les « données adresses » : Yves RIALLAND, secrétaire général de l'AFIGEO et Laurent BIGNIER, associé chez HBS Research « L'intelligence économique immobilière »

5.4. Réunions de la formation spécialisée « Politiques de l'édition publique »

21/01/2011	▶	Présentation de la stratégie de diffusion de la jurisprudence judiciaire par Jacques MOUTON (Cour de Cassation)
04/03/2011	▶	Présentation du rapport du médiateur de l'édition publique par Marianne LEVY-ROSENWALD ; mise en œuvre des recommandations sur la performance de la publication de l'État ; étude de la politique de diffusion du droit par l'État
08/04/2011	▶	Examen de l'avant-projet de circulaire relatif à la performance de la publication de l'État : préparation des travaux sur la cartographie des sites internet publics de diffusion du droit ; examen du projet de recommandation sur le site internet <i>Adress'RLR</i>
04/05/2011	▶	Échange sur le numérique scolaire avec le ministère de l'Éducation (Jean-Yves CAPUL, sous-directeur) et le Syndicat national de l'édition
04/07/2011	▶	Avant-projet de circulaire relatif à l'efficacité des activités de publications de l'État ; projet d'avis relatif à la généralisation des outils d'aide à la décision en matière de publication ; suites des courriers dressés par le SNE au COEPIA concernant la question des publications du ministère de l'Éducation nationale ; création du groupe de travail sur Légifrance ; présentation de la stratégie de publication des ministères chargés des Affaires sociales, par Stephan CLÉMENT, adjoint à la secrétaire générale, et Laurent SETTON, délégué à l'information et à la communication
23/09/2011	▶	Présentation de la stratégie de publication de la Direction de l'information légale et administrative, par Xavier PATIER, directeur ; présentation de la stratégie de publication du Service d'information du Gouvernement, par Bruno DENOYELLE, conseiller auprès de la directrice ; suite des deux réclamations adressées au COEPIA par le SNE
09/11/2011	▶	Présentation du projet de <i>Bulletin officiel des finances publiques</i> en ligne par Jean-Pierre LIEB, chef du service juridique de la fiscalité (Direction générale des finances publiques)
21/11/2011	▶	Présentation de la stratégie de publication du ministère de l'Intérieur par Michel BART, secrétaire général, et du ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement par Béatrice DELEMASURE, directrice de la communication
07/03/2012	▶	Présentation de la stratégie de publication des ministères économique et financier par Alain GRAS, chef de service de l'environnement professionnel au Secrétariat général ; programme de travail 2012
04/04/2012	▶	Présentation de la stratégie de publication du ministère des Affaires étrangères et européennes par Jean-François BLAREL, secrétaire général adjoint
09/05/2012	▶	Présentation de la stratégie de publication de l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE), par Pierre AUDIBERT, directeur de la diffusion et de l'action régionale ; travaux sur la mise en œuvre de la circulaire du 29/03/2012

ANNEXE 6. Liste des personnes rencontrées par les formations spécialisées (de janvier 2011 à juin 2012)

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

Mme	Claudine	BECKER	Coordnatrice du secteur Logement au Centre d'appels interministériel de Metz	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	21/03/2012
Mme	Nadège	CRESSONNIER	Coordnatrice du secteur Travail au Centre d'appels interministériel de Metz	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	21/03/2012
M	Loïc	DAMIANI	Conseiller municipal délégué	Commune de Fontenay-sous-Bois (Val-de-Marne)	08/11/2011
M.	Bruno	DENOYELLE	Conseiller	Service d'information du Gouvernement - Premier ministre	16/02/2012
M.	Guy	FRÉRY	Chargé de mission	SIVU des Inforoutes (Ardèche)	08/11/2011
M.	François	GILBERT	Adjoint au maire	Commune de Parthenay (Deux-Sèvres)	08/11/2011
Mme	Sabrina	HELAIN-PINSARD	Département Développement de la qualité de service (Direction du réseau)	Caisse nationale d'allocations familiales	13/09/2011
M.	Gildas	LAERON	Vice-président	Communauté de communes de Grenoble (Isère)	08/11/2011
M.	Christophe	LAGERSIE	Département Développement de la qualité de service (Direction du réseau)	Caisse nationale d'allocations familiales	13/09/2011
M.	Albert	LAUTMAN	Directeur national de l'action sociale	Caisse nationale d'assurance vieillesse	13/09/2011
Mme	Pascale	LUCIANI-BOYER	Conseillère municipale déléguée aux TIC	Commune de Saint-Maur-des-Fossés (Val-de-Marne)	08/11/2011
M.	Philippe	MEYNARD	Adjoint au maire délégué aux nouvelles technologies	Commune de Barsac (Gironde)	08/11/2011

Mme	Anne	ROUSSILLON	Adjointe au responsable du Centre d'appels interministériel de Metz, coordinatrice du secteur Intérieur	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	21/03/2012
M.	Marc	SCHMITT	Technicien informatique au Centre d'appels interministériel de Metz	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	21/03/2012
Mme	Armelle	SOMET	Coordinatrice du secteur Justice au Centre d'appels interministériel de Metz	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	21/03/2012
M.	Bruno	VALDEVIT	Responsable du Centre d'appels interministériel de Metz	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	21/03/2012
Mme	Françoise	WAINDROP	Chef de la mission Méthodes (Service Innovation)	Direction générale de la modernisation de l'État - Ministère de la Réforme de l'État, de la Décentralisation et de la Fonction publique	16/02/2012

6.2. Formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques »

Mme	Dominique	ALLAIN	Chef de mission	Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) - Ministère de l'Économie et des Finances	28/09/2011
M.	Thierry	AOUIZERATE	Adjoint au chef de département	Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) - Ministère de l'Économie et des Finances	28/09/2011
M.	Pierre	AUDIBERT	Directeur de la diffusion et de l'action régionale	Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) - Ministère de l'Économie et des Finances	28/09/2011
M	Jean-Marc	BAHANS	Membre du CNGTC	Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce	28/09/2011
M.	Arnaud	BEAUFORT	Directeur des services et des réseaux, directeur général adjoint	Bibliothèque nationale de France (BNF)	06/09/2011
M.	Laurent	BIGNIER	Associé	HBS Research - « L'intelligence économique immobilière »	19/06/2012
M.	Fabrice	CLAIREAU	Directeur des affaires juridiques et internationales	Institut national de la propriété intellectuelle (INPI)	28/09/2011
M.	Pascal	DANIEL	Président d'Infogreffe	Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce	28/09/2011
M.	Charles	DARDAILLER	Directeur des relations internationales	W3C	13/03/2012
M.	Renaud	DE MAROLLES	Sous-directeur des affaires juridiques	Établissement public de la Réunion des musées nationaux et du Grand Palais des Champs-Élysées	21/06/2011
Mme	Isabelle	DE ROTALIEN-GUILLOU	Chef de projet	Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE) - Ministère de l'Économie et des Finances	10/05/2011
M.	Jean	DELAHOUSSE	Directeur associé	Knowledge Consult	13/03/2012
M.	Arnaud	DUFOURNET	Responsable de marketing Data et études marché d'Altarea	Groupe français de l'industrie de l'information (GFI)	27/09/2011
M.	Didier	FRANÇOIS	Directeur adjoint	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	28/09/2011
Mme	Véronique	ISAMBERT	Responsable du département commercial	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	28/09/2011
Mme	Anne	JOSSO	Secrétaire générale	Commission d'accès aux documents administratifs	21/06/2011
M.	Frédéric	JULIEN	Administrateur	Infolégale	27/09/2011
Mme	Frédéric	LALUNG	Responsable du pôle vente grands comptes	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	28/09/2011
M.	Philippe	LAVAL	Directeur général délégué	Institut national de la propriété industrielle (INPI)	28/09/2011

M.	Dominique	MAROLLEAU	Directeur d'Infogreffe	Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce	28/09/2011
M.	Séverin	NAUDET	Directeur d'Etalab	Secrétariat général du Gouvernement - Premier ministre	05/04/2011
M.	Didier	OUDENOT	Président (au 28/09/2011)	Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce	28/09/2011
Mme	Catherine	PAGIS	Responsable des licences	Institut national de la propriété industrielle (INPI)	28/09/2011
M.	Patrice	PARISÉ	Directeur général (au 06/09/2011)	Institut géographique national (IGN)	06/09/2011
M.	Xavier	PATIER	Directeur	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	28/09/2011
M.	Régis	PÉROL	Responsable du département produits et services numériques	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	28/09/2011
M.	Nicolas	POLGE	Rapporteur général adjoint (au 21/06/2011)	Commission d'accès aux documents administratifs (CADA)	21/06/2011
M.	Yves	RIALLAND	Secrétaire général	Association française pour l'information géographique (AFIGEO)	19/06/2012
M.	Marc	SANDRIN	Directeur commercial	Institut national géographique (IGN)	06/09/2011
M.	François	SCHARFFE	Enseignant chercheur Data-liff	Laboratoire d'informatique, de robotique et de microélectronique de Montpellier (LIRMM)	13/03/2012
M.	Emmanuel	TEXIER	Directeur chargé de missions auprès du directeur général de COFACE services (au 27/09/2011) Vice-président de la FIGEC	Fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances (FIGEC)	27/09/2011
M.	Pierre	VIGNERON	Adjoint au directeur de l'agence photographique	Établissement public de la Réunion des musées nationaux et du Grand Palais des Champs-Élysées	21/06/2011

6.3. Formation spécialisée « Politiques de l'édition publique »

M.	Majdi	ABED	Sous-directeur de la communication et de la documentation (Direction de la communication et du porte-parolat)	Ministère des Affaires étrangères	04/04/2012
M.	Pierre	AUDIBERT	Directeur de la diffusion de l'action régionale	Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) - Ministère de l'Économie et des Finances	09/05/2012
M.	Michel	BART	Secrétaire général	Ministère de l'Intérieur	23/09/2011
M.	Michel	BLESSOU	Responsable du pôle ressources communes (Secrétariat général)	Ministère de l'Économie et des Finances	07/03/2011
M.	Jean-François	BLAREL	Secrétaire général adjoint	Ministère des Affaires étrangères	04/04/2012
M.	Jean-Yves	CAPUL	Sous-directeur des programmes d'enseignement, de la formation des enseignants et du développement numérique (Direction générale de l'enseignement scolaire)	Ministère de l'Éducation nationale	04/05/2011
M.	Stéphan	CLÉMENT	Adjoint à la secrétaire générale	Ministères chargés des Affaires sociales	04/07/2011
M.	Philippe	COSNARD	Sous-directeur des publics et des produits	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	23/09/2011
Mme	Béatrice	DELEMASURE	Directrice de la communication	Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie	21/11/2011
M.	Bruno	DENOYELLE	Conseiller	Service d'information du Gouvernement - Premier ministre	23/09/2011
M.	Alain	GRAS	Chef du service de l'environnement professionnel (Secrétariat général)	Ministère de l'Économie et des Finances	07/03/2012
Mme	Marianne	LÉVY-ROSENWALD	Médiatrice de l'édition publique	Cour des Comptes	04/03/2011
Mme	Clélia	MORALI	Sous-directeur des politiques de communication et partenariat (Secrétariat général)	Ministère de l'Économie et des Finances	07/03/2011
M.	Michel	MOSIMANN	Sous-directeur, délégué à l'information et à la communication	Ministère de l'Intérieur	21/11/2011

M.	Jacques	MOUTON	Directeur du Service de la documentation et des études	Cour de Cassation	21/01/2011
Mme	Lucille	OLLIER	Chef du département de l'offre éditoriale	Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) - Ministère de l'Économie et des Finances	09/05/2012
M.	Xavier	PATIER	Directeur	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	23/09/2011
M.	Laurent	SETTON	Délégué à l'information et à la communication (Secrétariat général)	Ministères chargés des Affaires sociales	04/07/2011

ANNEXE 7. Sélection de parutions concernant l'information administrative, les données publiques et les publications administratives en 2011-2012 (au 30 juin 2012)

Défenseur des droits	► Rapport annuel 2011		25/06/2012	Information administrative
Étienne Lefebvre	► « Rebond de la satisfaction des Français pour leurs services publics »	Les Échos	25/06/2012	Données publiques
Fabrice Piault	► « Le classement mondial des éditeurs 2012 »	Livres Hebdo N°915	22/06/2012	Publications
Hervé Hugueny	► « Numérisation : un accord de raison avec Google »	Livres Hebdo N°914	15/06/2012	Publications
Olivier Razemon	► « Opération "Open Data" à la SNCF »	Le Monde	13/06/2012	Données publiques
Julien Dupont-Calbo, Catherine Pétillon	► « La révolution de l'"open innovation" »	Le Monde	13/06/2012	Données publiques
Anne Feitz	► « Numérisation des livres épuisés : paix des braves entre Google et les éditeurs »	Les Échos	12/06/2012	Publications
Emmanuel Guimard	► « "Open data" : les collectivités sont en quête d'un modèle économique »	Les Échos	01/06/2012	Données publiques
Agence du patrimoine immatériel de l'État (ministère de l'Économie et des Finances)	► Rapport d'activité 2011		22/05/2012	Données publiques
Nicolas Colin, Henri Verdier	► L'Âge de la multitude – Entreprendre et gouverner après la révolution numérique	Armand Colin	16/05/2012	Données publiques / Information administrative / Publications
Sophie Maréchal	► « Open data : la transparence démocratique demeure virtuelle »	La Gazette des communes N°20/2126	14/05/2012	Données publiques
Anne Feitz	► « Les Américains lisent de plus en plus leurs journaux sur écran »	Les Échos	05/05/2012	Publications
Xavier Ternisien	► « La diffusion web du New York Times dépasse le papier »	Le Monde	05/05/2012	Publications
Laure de La Raudière (ministère de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie numérique)	► Rapport La neutralité d'Internet dans les différents pays européens : état des débats et enseignements à en tirer		02/05/2012	Données publiques / Information administrative / Publications
Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (Premier ministre)	► Efficience des activités de publication : circulaire du 29 mars / Réutilisation des informations du secteur public culturel : François Braize (IGAC) / Exceptions au principe d'une réutilisation gratuite des données publiques / Actualité : initiatives, à lire	Lettre du COEPIA N° 4	23/04/2012	Données publiques / Information administrative / Publications
Solveig Godeluck	► « Tim Berners-Lee : "Il ne faut pas laisser la peur bouleverser l'internet" »	Les Échos	23/04/2012	Données publiques / Information administrative / Publications
Nathaniel Herzberg	► « OPA à succès de Google sur les musées en ligne »	Le Monde	15/04/2012	Données publiques / Publications
SerdaLab ; GFII	► Étude Information électronique professionnelle : marché et tendances en 2012		29/03/2012	Données publiques / Publications
Dominique Giorgi (Inspection générale des affaires sociales)	► Rapport Vingt recommandations sur les enquêtes de satisfaction et l'amélioration de la qualité de service aux assurés du régime général de sécurité sociale		26/03/2012	Information administrative
Anne Feitz	► « 35 millions de Français lisent chaque jour la presse écrite »	Les Échos	23/03/2012	Publications
Bruno Parent et alii (ministère de la Culture et de la Communication)	► Rapport Soutenir la librairie pour consolider l'ensemble de la chaîne du livre : une exigence et une responsabilité partagées		19/03/2012	Publications

François Lelièvre	▶ « L'anonymisation à la française des décisions de justice, une exception ? »	AJDA N°10/2012	19/03/2012	Données publiques / Publications
Thomas Loncle et alii	▶ « Les acteurs de la chaîne du livre à l'ère du numérique »	Notes d'analyse N°s 270, 271, 272	19/03/2012	Publications
Groupe français de l'industrie de l'information (GFI)	▶ Livre blanc <u>L'ebook dans l'EPUR : le livre numérique dans l'édition professionnelle, universitaire et de recherche</u>		18/03/2012	Publications
David Larousserie	▶ « Construisons un web des savoirs »	Le Monde Science&Techno	10/03/2012	Données publiques
Pierre-François Racine (ministère du Budget ; ministère de la Culture et de la Communication)	▶ Rapport <u>Relèvement du taux réduit de TVA dans le secteur du livre : mesures d'accompagnement</u>		08/03/2012	Publications
Hervé Gaymard, Michel Lefait (Assemblée nationale)	▶ Rapport d'information sur <u>Les enjeux européens de la numérisation de l'écrit</u>		06/03/2012	Publications
Derek Perrotte	▶ « Réforme de l'État : l'OCDE salue le chemin parcouru par la France »	Les Échos	29/02/2012	Information administrative
Damien Connil	▶ « Réutilisation commerciale d'archives départementales : nouveaux défis, première décision »	AJDA N°7/2012	27/02/2012	Données publiques
Nicolas Rauline	▶ « Les réseaux sociaux, source de trafic pour les médias »	Les Échos	27/02/2012	Information administrative / Publications
Anne Feitz	▶ « Nouvelle jeunesse pour 500.000 livres épuisés mais pas encore libres de droits »	Les Échos	23/02/2012	Publications
Béatrice Jérôme	▶ « L'administration fiscale n'a pas amélioré ses relations avec les usagers »	Le Monde	22/02/2012	Information administrative
Cour des comptes	▶ Rapport public thématique <u>Les relations de l'administration fiscale avec les particuliers et les entreprises</u>		21/02/2012	Information administrative
Clotilde Briard	▶ « La relation client adopte les réseaux sociaux »	Les Échos	20/02/2012	Information administrative
Hervé Hugueny	▶ « Le papier au bout du rouleau ? »	Livres Hebdo N°897	17/02/2012	Publications
Xavier Ternisien	▶ « Les sites Web d'information locale se multiplient »	Le Monde	17/02/2012	Information administrative
Nicolas Rauline	▶ « Les acteurs de l'"open data" français regroupés au sein de la communauté Data Connexions »	Les Échos	16/02/2012	Données publiques
Anne Feitz	▶ « La Documentation française rénove son offre et lance une collection de poche »	Les Échos	15/02/2012	Publications
Hervé Hugueny	▶ « L'édition publique en repli continu »	Livres Hebdo N°896	10/02/2012	Publications
Anne Feitz	▶ « Les quotidiens nationaux ont maintenu leurs ventes en 2011 »	Les Échos	06/02/2012	Publications
David Larousserie	▶ « Réseaux : la quête des lois du web »	Le Monde Science&Techno	04/02/2012	Données publiques / Information administrative / Publications
Yves Charles Zarka	▶ « Le livre déprécié »	Le Monde	03/02/2012	Publications
Sylvain Henry	▶ « Les préfets à l'assaut des "tweets" et des "posts" »	Acteurs publics N°81	01/02/2012	Information administrative
François Braze (ministère de la Culture et de la Communication)	▶ Rapport <u>La réutilisation des informations du secteur public culturel</u>		Février 2012	Données publiques
Muriel Jasor	▶ « Comment pousser les entreprises à mieux accueillir les clients »	Les Échos	31/01/2012	Information administrative
Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (Premier ministre)	▶ <u>Données publiques : principe de gratuité et examen des exceptions / Intérieur : Michel Bart, secrétaire général, présente la stratégie de publication du ministère / Travaux du COEPIA / Actualité : mouvements, initiatives, à lire</u>	Lettre du COEPIA N° 3	30/01/2012	Données publiques / Information administrative / Publications
Fabienne Schmitt	▶ « L'INA revoit les tarifs de ses archives »	Les Échos	30/01/2012	Données publiques
Institut national de la statistique et des études économiques (ministère de l'Économie et des Finances)	▶ <u>Rapport d'activité 2011</u>		19/01/2012	Données publiques / Publications
Michel Vajou	▶ « Les grands titres de presse anglophones accélèrent l'évolution de leur modèle économique »	La Dépêche du GFI	19/01/2012	Publications
Alain Beuve-Méry	▶ « La France légifère sur les œuvres indisponibles »	Le Monde	18/01/2012	Publications
Marianne Lévy-Rosenwald	▶ <u>Rapport du médiateur de l'édition publique pour l'année 2010</u>		17/01/2012	Publications
Jean-Philippe Thiellay	▶ « Mise en ligne, publication et opposabilité des circulaires »	AJDA N°1/2012	16/01/2012	Publications

Anne Feitz	▶	« Le bilan en demi-teinte des quotidiens qui ont basculé au "tout-numérique" »	Les Échos	22/12/2011	Publications
Geneviève Koubi	▶	« Une plate-forme sur internet : "mon.service-public.fr" »	AJDA N°43/2011	19/12/2011	Information administrative
Ministre du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État	▶	<u>Rapport Révision générale des politiques publiques (RGPP) : 6^e Conseil de modernisation des politiques publiques</u>		14/12/2011	Information administrative
Alexandre Léchenet	▶	« Data.gouv.fr, un effort de transparence du gouvernement »	Le Monde	13/12/2011	Données publiques
Honoré Renaud	▶	« Bruxelles favorise l'ouverture des données publiques »	Les Échos	13/12/2011	Données publiques
Commission européenne	▶	<u>Étude Assessment of the different models of supply and charging for public sector information</u>		12/12/2011	Données publiques
Nicolas Rauline	▶	« Ouverture des données publiques : le portail mis en ligne aujourd'hui »	Les Échos	05/12/2011	Données publiques
Roger-Pol Droit	▶	« Gérard Berry : "Pour les enfants, Internet est aussi naturel que la mer ou la montagne" »	Le Monde Vivre ensemble	01/12/2011	Données publiques / Information administrative / Publications
Premier ministre ; ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie	▶	<u>Rapport France numérique 2012-2020 : bilan et perspectives</u>		30/11/2011	Données publiques / Information administrative / Publications
Sarah Sauneron, Julien Winock (Centre d'analyse stratégique)	▶	<u>La presse à l'ère numérique : comment ajouter de la valeur à l'information ?</u>	Note d'analyse N°253	30/11/2011	Publications
	▶	« 100.000 abonnés pour The Economist en ligne »	Les Échos	29/11/2011	Publications
S. Maréchal, V. Fauvel	▶	« Réseaux sociaux : adopter le bon profil »	La Gazette des communes N°45/2103	28/11/2011	Information administrative / Publications
Hervé Hugueny	▶	« Scolaire : des éditeurs très numériques »	Livres Hebdo N°887	25/11/2011	Publications
Commission nationale de l'informatique et des libertés	▶	<u>31^e rapport d'activité 2010</u>		16/11/2011	Données publiques / Information administrative / Publications
Sarah Belouezzane	▶	« Google va aider une partie de la presse française à monétiser son contenu »	Le Monde	11/11/2011	Publications
Anne Feitz	▶	« Google et la presse française enterrent la hache de guerre »	Les Échos	10/11/2011	Publications
Xavier Sidaner	▶	« Données personnelles : la CNIL se met à jour sur les réseaux sociaux »	Acteurs publics N°78	01/11/2011	Données publiques / Information administrative / Publications
Bruno Botella, Laurent Fargues	▶	Dominique Baudis : "Notre institution n'est pas un supermarché des droits" »	Acteurs publics N°78	01/11/2011	Information administrative
Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (Premier ministre)	▶	<u>L'utilisateur au téléphone / Renseignement administratif par téléphone : Xavier Patier explique le 3939 / Travaux du COEPIA / Actualité : initiatives, à lire</u>	Lettre du COEPIA N° 2	25/10/2011	Données publiques / Information administrative / Publications
Xavier Ternisien	▶	« Premier bilan positif pour le site Internet du New York Times, devenu semi-payant »	Le Monde	18/10/2011	Publications
Anne Feitz	▶	« France Soir, premier quotidien français à passer au tout numérique »	Les Échos	17/10/2011	Publications
Alain Beuve-Méry	▶	« En Europe, le livre numérique n'a pas encore percé »	Le Monde	16/10/2011	Publications
Fabrice Piault	▶	« Les 200 premiers éditeurs français »	Livres Hebdo N°881	14/10/2011	Publications
Sophie Maréchal	▶	« Open data territorial : une construction pas à pas »	La Gazette des communes N°38/2096	10/10/2011	Données publiques
Laurent Teresi	▶	<u>Droit de réutilisation et exploitation commerciale des données publiques</u>	La Documentation française (CERIC)	05/10/2011	Données publiques
Xavier Sidaner et alii	▶	« Services publics : génération mobile »	Acteurs publics N°77	01/10/2011	Information administrative
Derek Perrotte	▶	<u>« L'administration poursuit son essor sur Internet et vise les téléphones portables »</u>	Les Échos	27/09/2011	Information administrative
Franck Riester (groupe « Experts numériques », pour le ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État)	▶	<u>Rapport Amélioration de la relation numérique à l'utilisateur</u>		26/09/2011	Information administrative

Jean Sarzana, Alain Pierrot	►	<u>Impressions numériques. Quels futurs pour le livre ?</u>	Cerf	25/09/2011	Publications
Graham Vickery (Information Economics, pour la Commission européenne)	►	<u>Étude Review of Recent Studies on PSI Re-use and Related Market Developments</u>		23/09/2011	Données publiques
Christian Robin	►	<u>Les livres dans l'univers numérique</u>	Les Études de la Documentation française	19/09/2011	Publications
Pierre Bauby	►	<u>Service public, services publics</u>	Les Études de la Documentation française	12/09/2011	Information administrative / Publications
Jean-Marc Joannès	►	<u>« Archives publiques : premier round contentieux »</u>	La Gazette des communes N°33/2091	05/09/2011	Données publiques
Antoine Laurent	►	<u>« Collectivités : trois conseils pour faire face à l'avalanche numérique »</u>	Acteurs publics N°76	01/09/2011	Information administrative
Hervé Hugueny	►	<u>« Numérique : la révolution ne date pas d'hier »</u>	Livres Hebdo N°873	19/08/2011	Publications
Romain Lacombe, Pierre-Henri Bertin, François Vauglin, Alice Vieillefosse (École des Ponts ParisTech, pour la Délégation aux usages de l'internet)	►	<u>Rapport Pour une politique ambitieuse des données publiques – Les données publiques au service de l'innovation et de la transparence</u>		13/07/2011	Données publiques
Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)	►	<u>Rapport d'activité 2010</u>		11/07/2011	Données publiques / Information administrative / Publications
Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (Premier ministre)	►	<u>Le COEPIA : rôle et travaux / Etalab : entretien avec Séverin Naudet / Performance de la publication de l'État / Chaîne de valeur des données publiques / Améliorer la qualité de l'information administrative / Actualité : initiatives, à lire</u>	Lettre du COEPIA N° 1	08/07/2011	Données publiques / Information administrative / Publications
Jean-Luc Warsmann (pour la Présidence de la République)	►	<u>Rapport La simplification du droit au service de la croissance et de l'emploi</u>		06/07/2011	Information administrative / Publications
Olivia Siegl	►	<u>« Services publics : les Français plus sévères que leurs voisins »</u>	Les Échos	06/07/2011	Information administrative
Brigitte Menguy, Jean-Marc Joannès	►	<u>« Jacky Richard : "Plus elle est tardive, plus la consultation est formelle" »</u>	La Gazette des communes N°27/2085	04/07/2011	Données publiques / Information administrative / Publications
Patrick Roger	►	<u>« Le Conseil d'État propose de mieux associer le citoyen à la décision publique »</u>	Le Monde	29/06/2011	Données publiques / Information administrative / Publications
Conseil d'État	►	<u>Rapport public 2011 : « Consulter autrement, participer effectivement »</u>		28/06/2011	Données publiques / Information administrative / Publications
Patrick Roger	►	<u>« Dominique Baudis : "Je préfère une culture de la responsabilité à une démarche de la punition" »</u>	Le Monde	26/06/2011	Information administrative
Patrick Bloche, Patrice Verchère (Assemblée nationale)	►	<u>Rapport d'information Les droits de l'individu dans la révolution numérique</u>		22/06/2011	Données publiques / Information administrative / Publications
Françoise Benhamou, David Thesmar (Conseil d'analyse économique)	►	<u>Rapport Valoriser le patrimoine culturel de la France</u>		14/06/2011	Données publiques / Publications
Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (Premier ministre)	►	<u>Rapport 2010</u>		09/06/2011	Données publiques / Information administrative / Publications
Frank Niedercorn	►	<u>« Les données publiques : vrai ou faux eldorado ? »</u>	Les Échos	07/06/2011	Données publiques
Nicolas Rauline	►	<u>« La France se dote des moyens d'ouvrir ses données publiques »</u>	Les Échos	27/05/2011	Données publiques
Derek Perrotte	►	<u>« Internet est à l'origine d'un quart de la croissance en France »</u>	Les Échos	23/05/2011	Données publiques / Publications
Franck Confino	►	<u>« Blogs territoriaux et réseaux sociaux »</u>	La Gazette des communes N°19/2077	09/05/2011	Information administrative
	►	<u>« Les données publiques, un nouvel eldorado ? »</u>	Regards sur l'actualité	09/05/2011	Données publiques

Antoine Laurent	▶	« Europe : l'administration électronique à mi-parcours »	Acteurs publics N°74	01/05/2011	Information administrative
Thomas Stenger, Alexandre Coutant	▶	« Ces réseaux numériques dits sociaux »	Hermès N°59	28/04/2011	Données publiques / Information administrative / Publications
Centre d'analyse stratégique	▶	Rapport <i>Le fossé numérique en France</i>		20/04/2011	Publications / Information administrative
Anne Rodier	▶	« Les services publics entre réforme et déclin »	Le Monde Économie	29/03/2011	Information administrative
Commission européenne	▶	« Protection des données et transparence : le Contrôleur européen de la protection des données (CEPD) actualise son guide de bonnes pratiques dans l'administration européenne »		24/03/2011	Information administrative / Données publiques
Google	▶	« Think Data »	Think Quarterly	23/03/2011	Données publiques / Information administrative / Publications
Mélina Gaszi	▶	« Recherche interlocuteur désespérément »	Le Monde	22/03/2011	Information administrative
Médiateur de la République	▶	Rapport annuel 2010		21/03/2011	Information administrative
Nathalie Silbert	▶	« De Gutenberg au numérique, le livre fait de la résistance »	Les Échos	17/03/2011	Publications
Anne Feitz, Jean-Christophe Féraud	▶	« Patrick Eveno : "L'information n'a jamais été rentable" »	Les Échos	14/03/2011	Publications
Jean-Marc Joannès	▶	« Circulaires : quand tombe le couperet du Conseil d'État ! »	La Gazette des communes N°11/2069	14/03/2011	Information administrative / Publications
Marie de Vergès	▶	« En 2010, Internet a été un puissant moteur de la croissance française »	Le Monde	11/03/2011	Données publiques / Information administrative / Publications
Ministère du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État	▶	Révision générale des politiques publiques (RGPP) : 5e rapport d'étape		09/03/2011	Information administrative
Antoine Laurent	▶	« Les fonctionnaires américains ont leurs Facebook »	Acteurs publics N°72	01/03/2011	Information administrative
Joël Cossardeaux	▶	« Les villes ouvrent au public leurs données »	Les Échos	01/03/2011	Données publiques
Pierre Kosciusko-Morizet	▶	Rapport relatif à la création du Conseil national du numérique		25/02/2011	Publications
Alain Beuve-Méry	▶	« Apple veut faire payer libraires et éditeurs »	Le Monde des livres	24/02/2011	Publications
Commission européenne	▶	« Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action – 9th Benchmark Measurement »		21/02/2011	Information administrative
Derek Perrotte	▶	« Administration numérique : les vingt nouvelles mesures prévues d'ici 2012 »	Les Échos	15/02/2011	Information administrative
Muriel Jasor	▶	« Entreprises, soignez votre accueil ! »	Les Échos	25/01/2011	Information administrative
Alain Séré, Alain-Marie Bassy (IGAENR, IGEN)	▶	Rapport <i>Le manuel scolaire à l'heure du numérique – Une "nouvelle donne" de la politique de ressources pour l'enseignement</i>		24/01/2011	Publications
Marianne Lévy-Rosenwald	▶	Rapport du Médiateur de l'édition publique pour l'année 2009		17/01/2011	Publications
Annick Cojean	▶	« Robert Darnton : "Le livre numérique ne chasse pas le livre imprimé, il le renforce" »	Le Monde Magazine	15/01/2011	Publications
Maurice Lévy, Elisabeth Niggemann, Jacques De Decker (Commission européenne)	▶	La nouvelle Renaissance : rapport du Comité des sages sur la mise en ligne du patrimoine culturel européen		10/01/2011	Données publiques
Antoine Laurent	▶	« Europe : l'"open data" joue aussi la proximité »	Acteurs publics N°70	01/01/2011	Données publiques

Crédits photographiques :
Couverture : © DILA/La Documentation française
p. 8 : Xavier Renauld
pp. 12-13 : © Union européenne, 2012 ; © DILA/La Documentation française ; droits réservés
p. 118 : © Union européenne, 2012
p. 126 : David Delaporte
Autres : droits réservés

Rapport établi en application
de l'article 1^{er} du décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
instituant un Conseil d'orientation de l'édition publique
et de l'information administrative

Publié en version numérique uniquement

Octobre 2012

Consultable sur internet
dans la bibliothèque des rapports publics
de la Direction de l'information légale et administrative
www.ladocumentationfrancaise.fr

et sur les pages du COEPIA sur le portail gouvernement.fr
www.gouvernement.fr/premier-ministre/coepia

Secrétariat du Conseil d'orientation
de l'édition publique et de l'information administrative
26, rue Desaix 75727 Paris cedex 15
secretariat.coepia@dila.gouv.fr

