



PREMIER MINISTRE

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



# Quelle information pour quel public ?

information administrative | données publiques | publications administratives

## Rapport 2012-2013

présenté à Monsieur le Premier ministre  
en application de l'article 1<sup>er</sup> du décret n° 2010-62 du 11 janvier 2010

Octobre 2013

usagers administrations efficience innovation entreprises  
**information administrative** mobile  
modernisation de l'action publique agents réseaux sociaux  
numérique usages services publics réutilisation CNIL  
citoyens interopérabilité France courriel accessibilité  
sécurité sociale ministères vie privée journal interne courrier  
État démarches téléphone directive européenne stratégie  
**données publiques** territoire communication  
documentation coordination interministérielle guichets  
renseignement administratif diffusion revues  
bonnes pratiques ouverture des données publiques  
**publications administratives** qualité  
données personnelles formats collectivités territoriales CADA  
licence de réutilisation des données objectifs sites internet ouvrages  
Europe mise à disposition préfectures web sémantique



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 <b>Serge Lasvignes</b> , Secrétaire général du Gouvernement.....	9
INTRODUCTION par <b>Michel Pinault</b> , Président du Conseil d'orientation.....	10
<b>* PANORAMA</b> .....	14
» L'ESSENTIEL 2012-2013.....	16
■ TRAVAUX DU COEPIA.....	18
<b>PARTIE 1 ■ L'INFORMATION ET LE RENSEIGNEMENT ADMINISTRATIFS .....</b>	<b>21</b>
<b>* PANORAMA</b> .....	22
1.1. L'INFORMATION ADMINISTRATIVE EST INTÉGRÉE À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE.....	24
1.1.1. La politique de « modernisation de l'action publique » s'est accompagnée de la création du SGMAP, pilote de la modernisation de l'information administrative.....	24
1.1.2. Plusieurs mesures gouvernementales visent à accélérer la « transition numérique » des administrations ....	24
1.1.3. La Cour des comptes préconise un recours accru au numérique dans les relations des services locaux de l'État avec les usagers.....	25
1.2. L'INFORMATION DES USAGERS FAIT FACE AU DÉFI DU MOBILE .....	26
1.2.1. Les usages de l'information et du renseignement sont bouleversés.....	26
1.2.2. L'utilisateur revient au centre : repenser les modalités d'accès et d'échange .....	26
1.2.3. Les initiatives des administrations sur mobiles se multiplient.....	27
1.3. L'INFORMATION ADMINISTRATIVE LOCALE DOIT ÊTRE RENDUE PLUS FIABLE ET COHÉRENTE VIA LES DIFFÉRENTS CANAUX ET SERVICES EN CONTACT AVEC LES USAGERS .....	28
1.3.1. Les enjeux d'une meilleure information administrative locale .....	28
1.3.2. Les portails internet départementaux de l'État représentent un progrès considérable pour l'information des usagers .....	30
1.3.3. 10 recommandations du COEPIA visent à améliorer la qualité et l'efficacité de l'information administrative locale des usagers .....	31
1.4. LE RENSEIGNEMENT TÉLÉPHONIQUE DES USAGERS PEUT DEVENIR PLUS EFFICACE EN ARTICULANT MIEUX LES DIFFÉRENTS CANAUX D'INFORMATION.....	33
» DOCUMENT : L'amélioration de la qualité du renseignement administratif des usagers par téléphone, synthèse des 30 recommandations du COEPIA.....	37
<b>PARTIE 2 ■ LA MISE À DISPOSITION ET LA VALORISATION DES DONNÉES PUBLIQUES .....</b>	<b>39</b>
<b>* PANORAMA</b> .....	40
2.1. L'OUVERTURE ET LE PARTAGE DES DONNÉES PUBLIQUES SONT UN FACTEUR PUISSANT DE MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE.....	42
2.1.1. La Mission Etalab est impliquée dans le dispositif de modernisation de l'action publique .....	42
2.1.2. Le Gouvernement a défini une feuille de route en matière d'ouverture et de partage des données publiques .....	42
2.1.3. Un nouvel élan est donné à l'ouverture et au partage des données publiques.....	43
2.2. LES EFFORTS DOIVENT ÊTRE CIBLÉS SUR LES DONNÉES À FORT POTENTIEL POUR FACILITER LEUR RÉUTILISATION.....	44
2.2.1. La création d'un référentiel commun d'adresses géoréférencées est reconnue comme un axe majeur de modernisation de l'État .....	44
2.2.2. Comment améliorer l'accès et la réutilisation des données publiques de santé ? .....	45
2.2.3. Un guide <i>Data Culture</i> a été publié par le ministère de la Culture et de la Communication pour faciliter la mise à disposition et la réutilisation des données du secteur culturel.....	51
2.3. LA PROTECTION DES INFORMATIONS À CARACTÈRE PERSONNEL DOIT ACCOMPAGNER L'OUVERTURE ET LE PARTAGE DES DONNÉES PUBLIQUES.....	53
2.4. LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE ISP DU 26 JUIN 2013 OUVRE UNE OPPORTUNITÉ D'AMÉLIORER LE RÉGIME APPLICABLE AUX DONNÉES PUBLIQUES .....	55
2.5. LES ENJEUX DU WEB SÉMANTIQUE POUR L'ADMINISTRATION DOIVENT ÊTRE ANTICIPÉS .....	56
» DOCUMENT : La protection des informations à caractère personnel dans le cadre de l'ouverture et du partage des données publiques, Mémento du COEPIA .....	57

## **PARTIE 3 ■ LES PUBLICATIONS ADMINISTRATIVES ..... 77**

<b>* PANORAMA .....</b>	<b>78</b>
<b>3.1. LE PILOTAGE ET LA RATIONALISATION DES ACTIVITÉS DE PUBLICATION PROGRESSENT DANS LES MINISTÈRES ..</b>	<b>80</b>
3.1.1. Un premier exercice encourageant de définition et de suivi des stratégies ministérielles de publication .....	80
3.1.2. La fixation d'orientations pour les activités de publication se développe dans les ministères.....	81
3.1.3. Le pilotage et l'organisation des activités de publication restent inégaux.....	82
3.1.4. La mutualisation et la rationalisation des moyens progressent .....	83
3.1.5. Des insuffisances continuent toutefois de limiter les profits que les ministères pourraient tirer du mouvement engagé .....	84
3.1.6. La priorité est largement accordée au numérique, l'imprimé devenant subsidiaire.....	88
3.1.7. Un outil d'aide à la décision de publier a été mis à la disposition des administrations par le COEPIA.....	90
<b>3.2. LES USAGES NUMÉRIQUES ET LES MODES DE PUBLICATION DES ADMINISTRATIONS ÉVOLUENT RAPIDEMENT....</b>	<b>93</b>
<b>3.3. LA MODERNISATION DE L'INTERNET DE L'ÉTAT PROGRESSE MAIS APPELLE LA POURSUITE DES EFFORTS DE RATIONALISATION .....</b>	<b>95</b>
3.3.1. La présence de l'État sur internet est forte mais reste dispersée .....	95
3.3.2. La restructuration des dispositifs d'information de l'État sur internet se prolonge au-delà des périmètres ministériels.....	99
3.3.3. Deux innovations peuvent être signalées sur l'internet public : le nouveau Géoportail et le BOFIP-Impôts.....	99
<b>3.4. LA PLACE CENTRALE DE LEGIFRANCE DANS LA DIFFUSION DU DROIT PAR L'ÉTAT SUR INTERNET NE DISPENSE PAS DE RENFORCER L'ARTICULATION AVEC LES AUTRES OFFRES .....</b>	<b>101</b>
3.4.1. Legifrance a acquis une place centrale dans la diffusion du droit par l'État sur internet.....	101
3.4.2. Le service public de la diffusion du droit par l'internet est organisé autour de Legifrance par le décret n°2002-1064 du 7 août 2002 .....	103
3.4.3. Des interrogations subsistent quant à l'homogénéité et la cohérence entre certaines des données juridiques diffusées sur l'internet public .....	103
3.4.4. Des améliorations demeurent possibles en termes d'articulation entre sites publics contribuant au service public de la diffusion du droit sur l'internet .....	104
3.4.5. L'intégration du site Adress'RLR dans Legifrance a été décidée, conformément à la recommandation du COEPIA.....	104
3.4.6. Le programme de traduction du droit français sur internet a été relancé, dans le prolongement des recommandations du COEPIA .....	105
<b>3.5. LES INITIATIVES DES ADMINISTRATIONS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX SE MULTIPLIENT, FAISANT NAÎTRE UN BESOIN D'APPUI ET D'ENCADREMENT .....</b>	<b>106</b>
3.5.1. Les administrations sont de plus en plus actives sur les réseaux sociaux pour informer et communiquer avec leurs usagers .....	106
3.5.2. Quelle place pour des réseaux sociaux dédiés aux agents ?.....	108
<b>3.6. 10 RECOMMANDATIONS DU COEPIA VISENT À RENFORCER ENCORE L'EFFICIENCE DE LA FONCTION « PUBLICATION » DE L'ÉTAT.....</b>	<b>111</b>
3.6.1. Réaffirmer l'exigence d'efficience des activités de publication de l'État.....	111
3.6.2. Étudier deux voies de mutualisation en matière de publication numérique : bourse interministérielle et marchés interministériels.....	111
3.6.3. Étudier la mise en place d'un dispositif d'auto-publication numérique.....	112
3.6.4. Étudier la constitution d'un portail de l'ensemble des publications des administrations de l'État au format numérique .....	112
3.6.5. Examiner l'ensemble des obligations légales ou missions statutaires de publication .....	113
3.6.6. Mettre en place et animer des ateliers professionnels à l'attention des responsables des activités de publication dans les administrations, comportant une forte dimension numérique .....	113
3.6.7. Créer une plateforme d'échange et de partage de pratiques et de techniques innovantes entre agents de l'État, notamment en matière de publication numérique .....	114
3.6.8. Maîtriser l'action des administrations de l'État sur les réseaux sociaux.....	114
3.6.9. Veiller à ce que les dispositifs d'évaluation de la performance des publications numériques ne portent pas atteinte à la vie privée des usagers qui les consultent .....	116
3.6.10. Mesurer les retombées et la valorisation des actions de publication .....	116
<b>DOCUMENT : Fiche d'aide à la décision de publier à l'usage des administrations.....</b>	<b>117</b>



<b>PARTIE 4 ■ SUIVI DES RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>123</b>
---	------------

<b>PARTIE 5 ■ INTEROPÉRABILITÉ ? par <i>Maroš Šefčovič</i>, Vice-Président de la Commission européenne .....</b>	<b>131</b>
--	------------

<b>PARTIE 6 ■ SERVICE CANADA par <i>Karen Jackson</i>, Sous-ministre et chef de l'exploitation .....</b>	<b>139</b>
--	------------

<b>PARTIE 7 ■ EXPÉRIENCES ÉTRANGÈRES .....</b>	<b>145</b>
--	------------

7.1. U.S. GOVERNMENT PRINTING OFFICE : L'ÉDITEUR FÉDÉRAL AMÉRICAIN S'INSTALLE DANS L'ÈRE NUMÉRIQUE.....	146
7.2. COMMENT LA CORÉE DU SUD EST DEVENUE CHAMPIONNE DU MONDE DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE .....	149
7.3. LE FEDERAL DIGITAL SYSTEM (FDSYS) DONNE ACCÈS À L'ENSEMBLE DES PUBLICATIONS FÉDÉRALES AMÉRICAINES SUR INTERNET.....	151
7.4. L'AMÉLIORATION DE L'INFORMATION ADMINISTRATIVE AUX PAYS-BAS EST PORTÉE PAR UNE FORTE VOLONTÉ DE COHÉRENCE DES CANAUX ET DES ADMINISTRATIONS.....	152
7.5. LE GOUVERNEMENT DU CANADA DÉCIDE DE FAIRE DE L'ÉDITION NUMÉRIQUE LA NORME DE SES ACTIVITÉS DE PUBLICATION.....	154
7.6. LE DANEMARK EST EN ROUTE VERS L'ADMINISTRATION NUMÉRIQUE .....	156

<b>ANNEXES ■ FONCTIONNEMENT, PARTICIPANTS, BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>159</b>
--	------------

<b>* LE COEPIA EN 5 CHIFFRES .....</b>	<b>160</b>
ANNEXE 1. Décret n° 2010-32 du 10 janvier 2010 (modifié) instituant un COEPIA.....	161
ANNEXE 2. Organisation du Conseil d'orientation.....	163
ANNEXE 3. Liste des membres de la formation plénière .....	164
ANNEXE 4. Liste des participants aux travaux des formations spécialisées .....	167
ANNEXE 5. Agenda des réunions.....	173
ANNEXE 6. Liste des personnes rencontrées par les formations spécialisées.....	178
ANNEXE 7. Circulaire du 29 mars 2012 relative à l'efficience des activités de publication de l'État .....	183
ANNEXE 8. Réponse du Premier ministre à une question parlementaire sur l'utilité et la fonction du COEPIA (19 février 2013).....	186
ANNEXE 9. Réponse du Premier ministre à une question parlementaire sur la mission, le budget alloué et le nombre de personnels du COEPIA (22 octobre 2013) .....	188
ANNEXE 10. Numéros de la <i>Lettre du COEPIA</i> parus en 2013.....	190
ANNEXE 11. Sélection de parutions concernant l'information administrative, les données publiques et les publications administratives en 2012-2013.....	193





# PRÉFACE

par *Serge Lasvignes*



**Serge Lasvignes**  
Secrétaire général du Gouvernement

Installé depuis 2010 pour rendre des recommandations au Premier ministre dans les domaines de l'édition publique, de l'information administrative et de la mise à disposition des données publiques, le COEPIA, après ses années d'apprentissage, a atteint sa maturité. Reconnu dans le paysage de l'édition publique, qu'elle soit traditionnelle ou numérique, apprécié pour ses avis, alerte dans un contexte en évolution rapide, le COEPIA a encore montré en 2013 sa capacité à prendre en compte l'actualité des domaines qui sont les siens, à les analyser et à offrir des solutions pratiques et efficaces tant au Gouvernement qu'aux administrations.

Cette réactivité, il la doit encore et toujours aux femmes et aux hommes qui le composent ; à ceux qui y travaillent depuis le premier jour mais aussi à tous ceux qui sont venus le rejoindre qu'ils soient issus des administrations, des entreprises ou du monde associatif.

Il a ainsi réussi le renouvellement indispensable à sa fonction et garant de la qualité des travaux, guides, documents et recommandations préparés à l'attention des ministères et d'abord du Premier ministre. Une nouvelle formation et des groupes de travail ont été constitués. Je pense en premier lieu à la quatrième formation spécialisée qui examine depuis une année les projets de réutilisation des données des administrations. Je pense aussi aux travaux de réflexion présidés par le Président Pinault sur l'avenir possible du site de la diffusion du droit Legifrance ou encore au groupe de travail institué à ma demande et consacré aux données ouvertes et au « web sémantique ».

À l'aube d'une nouvelle année, les travaux du COEPIA s'annoncent nombreux et divers et trouveront pleinement leur place dans la modernisation de l'action publique. Ils réclament une fois encore toutes les compétences, toute l'expertise des membres du COEPIA. Je tiens à les remercier au nom du Premier ministre et en mon nom comme je tiens à remercier plus particulièrement Michel Pinault, Olivier Cazenave ainsi qu'Olivier Schmit pour les actions qu'ils mènent à la tête du COEPIA et de ses formations spécialisées et qu'ils poursuivront en 2014.

# INTRODUCTION

par *Michel Pinault*



**Michel Pinault**  
Président du Conseil d'orientation

Une évolution rapide des techniques et des usages, un cadre budgétaire contraint, des efforts renouvelés pour rendre plus efficace l'action administrative et des attentes croissantes en termes de transparence et de partage des données publiques : telles sont les principales caractéristiques du paysage administratif dans lequel a travaillé le COEPIA.

Dans une société marquée par l'importance de l'information en général et le rôle central joué par les administrations en particulier, l'information publique sous ses différentes formes s'avère pour le COEPIA un levier concret de modernisation des administrations au service des citoyens et des entreprises.

## L'information publique, levier de modernisation

Que ce soit par le biais de l'information administrative délivrée aux usagers, des données publiques mises à leur disposition, ou des publications qui leur sont diffusées, les administrations cherchent à renforcer, dans un environnement budgétaire contraint, l'efficacité et la qualité de leurs services aux usagers dans ces domaines.

Au confluent de ces composantes de l'information publique, le COEPIA est devenu l'espace où les bonnes pratiques et les conseils s'échangent, par-delà les limites entre administrations ou entre public et privé. En son sein, tous les acteurs peuvent échanger sur les grands enjeux qui leurs sont communs : le numérique, le mobile, les modèles économiques, la protection des données personnelles, les conditions d'ouverture des données publiques, le respect de la concurrence...

Après bientôt quatre ans d'existence, le COEPIA affirme sa vocation à favoriser les échanges autour des bonnes pratiques dans plusieurs secteurs clés pour la modernisation de l'action publique. Il permet de mettre en avant des pistes concrètes et partagées pour améliorer l'efficacité et la qualité des services rendus aux usagers.

C'est d'abord à ses membres et aux nombreux participants aux travaux menés par les formations spécialisées du COEPIA que nous le devons : rencontre après rencontre, discussion après discussion, les acteurs de l'information, de la publication et des données apportent leur expertise, leur expérience et leur réflexion, permettant de bâtir ensemble des pistes d'avenir pour moderniser l'information publique.

Mieux appréhender les enjeux d'une activité, gagner en visibilité stratégique, soulever une difficulté, chercher des solutions avec ses pairs, enrichir un réseau professionnel, ou encore conforter un projet ou une orientation : en même temps qu'il apporte sa contribution à l'avancée des travaux menés en commun au COEPIA, chacun peut aussi en retirer des fruits.

### Des recommandations concrètes pour des gains d'efficacité et de qualité

Pour faire œuvre utile, le COEPIA s'est astreint à ce que ses travaux débouchent sur des recommandations aussi concrètes et partagées que possible. Nous nous sommes efforcés de ne pas céder à la facilité de devenir un lieu de représentation où les discussions perdraient de vue notre objectif d'être utile à l'État et aux citoyens.

À cet égard, le Premier ministre a bien voulu indiquer récemment, en réponse à une question parlementaire, qu'« à travers l'expertise, le conseil et l'évaluation de l'accès aux données publiques, de la qualité de l'information et du renseignement administratifs ou encore de la politique de publications, le COEPIA exerce une mission d'autant plus utile à l'État dans des domaines d'activité en contact direct permanent avec les citoyens qu'il associe étroitement des représentants du secteur privé à ses travaux, renforçant ainsi ses capacités d'appréciation de la performance de l'État ». Tout à la fois encouragement et défi, il ajoutait que « Ses travaux sont destinés à éclairer durablement le Gouvernement dans des champs d'action qui nécessitent une réflexion sur le moyen terme ».

Au cours de l'année écoulée, la contribution du COEPIA a été nourrie : recommandations pour l'amélioration de la qualité et de l'efficacité du renseignement téléphonique des usagers, ainsi que de l'information administrative locale, recommandations sur les données adresses et les données de santé, mémento sur la protection des informations à caractère personnel dans le cadre de l'ouverture et du partage des données publiques, recommandations sur l'efficacité des activités de publication de l'État, en particulier dans le domaine numérique.

Ainsi que ce rapport s'efforce d'en témoigner, un nombre conséquent de nos recommandations sont suivies d'effets et reprises par le Gouvernement dans le cadre de son action de « modernisation de l'action publique ». Je tiens à saluer plus particulièrement le soutien attentif du SGG, et l'engagement du SGMAP, du SIG, l'APIE, de la DILA et de nombreux ministères.

### Pour une meilleure « segmentation » de l'information

Les travaux menés ces derniers mois plaident pour la plupart en faveur d'une meilleure « segmentation », d'un plus grand « ciblage » de l'information diffusée par l'État. Les publics sont multiples et les moyens de s'adresser aux différentes catégories d'usagers le sont tout autant.

C'est ainsi, par exemple, que les recommandations sur le renseignement téléphonique mettent en évidence l'enjeu de repositionner la relation téléphonique avec l'utilisateur sur sa valeur ajoutée et dans une approche multicanale, c'est-à-dire mieux articulée avec les autres vecteurs d'information que sont les sites internet, les guichets, les courriers postaux ou électroniques. Il s'agit de parvenir à concentrer le renseignement par téléphone sur les domaines où il est le plus utile, avec un accès immédiat et conclusif à l'information pour éviter à l'utilisateur d'engager de nouvelles démarches et limiter les coûts pour l'administration.

Les travaux sur les données publiques à fort potentiel économique et social aboutissent eux aussi à l'idée qu'il convient de porter une attention particulière à certaines catégories de données, compte tenu de leur potentiel en termes de création de valeur ajoutée et de services à la société. Nous avons ainsi recommandé de faire porter un effort prioritaire sur la création d'un référentiel commun d'adresses géoréférencées.

Enfin, notre analyse des stratégies de publication, qui a notamment conduit à l'élaboration d'un outil d'aide à la décision de publier à l'attention des administrations, nous amène également à considérer l'importance d'une « segmentation » en matière de publication : bien identifier les cibles pour adapter les moyens à l'objectif en tenant compte de la situation constatée sur le marché.

C'est donc cette invitation à un meilleur « ciblage » que nous avons retenue comme axe principal de ce rapport 2012-2013.

## Les nouveaux enjeux du numérique et des données publiques

Le rôle du COEPIA est aussi d'attirer l'attention des pouvoirs publics sur des points « sensibles », « pointus » ou simplement méconnus en raison de leur nouveauté, de leur difficulté d'appréhension technique ou juridique par des administrations confrontées aux exigences du quotidien.

L'ouverture et la réutilisation des données publiques, en particulier, ouvrent des champs nouveaux de réflexion et soulèvent des questions à revisiter.

Ainsi en est-il du régime du droit d'auteur des agents publics, tel qu'il résulte de la « loi DADVSI » du 1<sup>er</sup> août 2006 relative au droit d'auteur et aux droits voisins dans la société de l'information : le COEPIA avait dès 2010 alerté sur la nécessité de le préciser et de l'adapter à l'ère du numérique, tant au regard de la réutilisation des données publiques que de l'activité de publication administrative.

Le respect des informations à caractère personnel dans le cadre de l'ouverture et du partage des données publiques est une autre question qui se pose à nous dans des termes renouvelés. C'est pourquoi nous avons élaboré un mémento rappelant aux administrations comme aux réutilisateurs les règles en vigueur en matière de protection de ces informations. Cet examen nous a aussi permis de signaler plusieurs points sur lesquels le droit applicable aux données publiques pourrait être clarifié et précisé : charge de l'anonymisation, cas des données à caractère personnel communicables ou déjà diffusées publiquement, articulation entre la « loi CNIL », la « loi CADA » et le code du patrimoine, sécurité des données à caractère personnel ayant été anonymisées.

La transposition de la directive ISP du 26 juin 2013 offre à cet égard une opportunité d'améliorer le régime des données publiques. Le COEPIA, au côté d'Etalab, s'emploiera à apporter sa contribution à ce chantier.

La généralisation des accès mobiles à internet ou la place prise par les réseaux sociaux appellent aussi à repenser des pans entiers des stratégies d'information des usagers et de publication.

Pour prendre en compte cette puissante évolution de l'environnement que représente le numérique, le COEPIA se renouvelle : de nouveaux participants rejoignent ses formations spécialisées et des acteurs diversifiés sont entendus pour élargir l'horizon de nos travaux.

Par ailleurs, avec les moyens modestes dont dispose le COEPIA, il est apparu souhaitable d'éclairer la réflexion à la lumière des expériences étrangères en matière d'information administrative, de données publiques ou de publications de l'État. À travers la *Lettre du COEPIA*, nous avons déjà entrepris de faire régulièrement écho aux évolutions les plus significatives engagées dans d'autres pays comme en Corée du Sud, aux États-Unis, aux Pays-Bas, au Canada ou au Danemark.

À l'occasion de ce rapport, le COEPIA donne cette année la parole à Karen Jackson, qui dirige Service Canada, pour présenter le réseau de prestations de services à guichet unique du gouvernement du Canada.

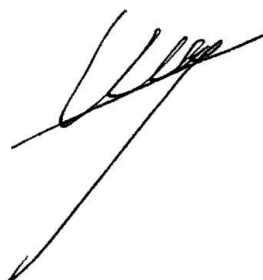
Maroš Šefčovič, Vice-président de la Commission européenne, a bien voulu, quant à lui, exposer les solutions d'interopérabilité des systèmes pour les administrations publiques européennes.

Je les remercie vivement pour leurs précieuses contributions à nos travaux.

### Continuer à faire œuvre utile

Le COEPIA, enfin, continue ses travaux avec l'objectif de faire œuvre utile. À cette fin, de nouveaux membres ou rapporteurs sont appelés à contribuer aux travaux des différentes formations spécialisées. Et les chantiers ne manquent pas, comme en témoigne le présent

rapport. La lettre mensuelle continuera de faire état de l'avancée de ces travaux, d'autant plus difficiles à mener qu'ils se déroulent sur un terrain souvent complexe au plan technique, juridique ou économique, et qu'il est fait appel, pour l'essentiel, à la motivation des participants, responsables d'administrations ou d'entreprises, experts, acteurs de la société civile. Qu'ils soient tous ici remerciés pour leur disponibilité et la richesse de leurs contributions à nos réflexions, propositions et recommandations.

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes.



# \*PANORAMA

Information administrative, données publiques,

## ADMINISTRATIONS (État, collectivités territoriales, etc.)



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
LE DÉFENSEUR  
DES DROITS



CNIL

Cada

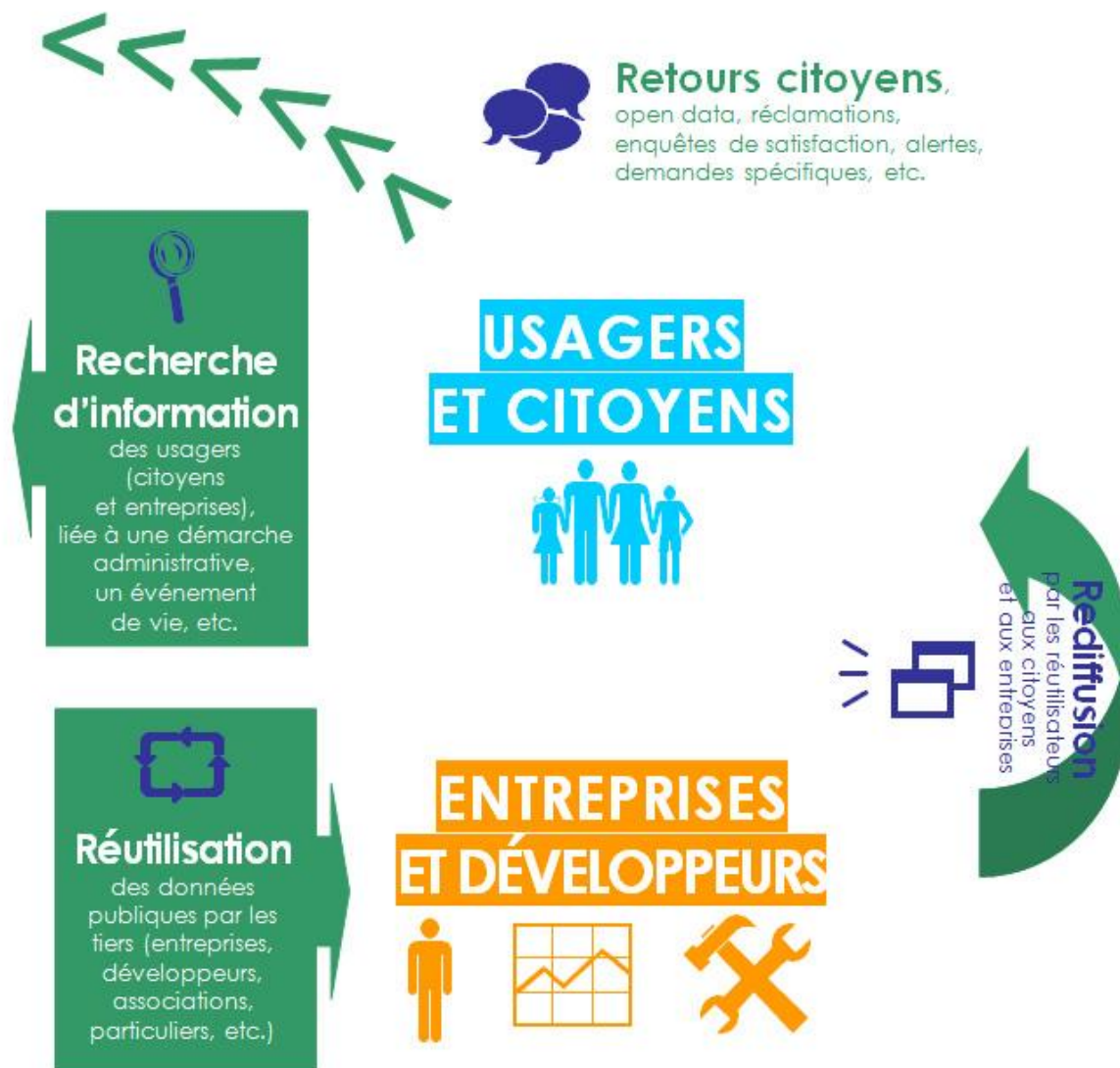


Médiateur  
de l'édition publique

Commission  
nationale de  
l'informatique  
et des libertés

Commission  
d'accès aux  
documents  
administratifs

## publications administratives



**Conseil, coordination, contrôle, accompagnement**  
des administrations



> Direction interministérielle pour la modernisation de l'action publique (DIMAP)  
> Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication de l'État (DISIC)  
> Mission Etalab



# ► L'ESSENTIEL 2012-2013

**01/10/2013** Ministère chargé de la Santé

Lancement du portail [medicaments.gouv.fr](http://medicaments.gouv.fr), site officiel d'informations grand public sur les médicaments

[Données publiques / Publications]

**18/09/2013** Premier ministre

[Circulaire du 17/09/2013 et vade-mecum sur l'ouverture et le partage des données publiques](#)

[Données publiques]

**27/06/2013** Union européenne

Publication de la [directive 2013/37/UE du 26/06/2013](#) modifiant la directive 2003/98/CE concernant la réutilisation des informations du secteur public

[Données publiques]

**13/06/2013** COEPIA

Premier rapport relatif aux stratégies de publication des départements ministériels

[Publications]

**02/05/2013** Gouvernement

[Présentation d'un projet de loi](#) habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens

[Information administrative]

**19/02/2013** Premier ministre

[Circulaire du directeur de cabinet du Premier ministre](#) relative à la simplification des normes

[Publications]

**28/02/2013** Gouvernement

[Feuille de route du Gouvernement sur le numérique](#)

[Feuille de route du Gouvernement en matière d'ouverture et de partage des données publiques](#)

[Données publiques / Information administrative / Publications]

**07/01/2013** Premier ministre

[Circulaire relative à la modernisation de l'action publique](#)

[Données publiques / Information administrative / Publications]

**31/12/2012** Administrations territoriales de l'État

Déploiement des nouveaux portails internet départementaux de l'État, suivant le modèle « IDE » : une quinzaine de sites en ligne en décembre 2012

[Information administrative]

**18/12/2012** Gouvernement

[Premier Comité interministériel pour la modernisation de l'action publique \(CIMAP\)](#)

[Information administrative]



## ◀ 2012-2013 en 20 dates

(oct. 2013)



**31/10/2012** Gouvernement

**Décret n° 2012-1198 du 30 octobre 2012** portant création du secrétariat général pour la modernisation de l'action publique

[Données publiques / Information administrative / Publications]

**12/09/2012** Direction générale des finances publiques (DGFiP)

**Lancement du Bulletin officiel des finances publiques - Impôts (BOFiP) en ligne**, sur le fondement de l'arrêté du 10 septembre 2012 relatif à la mise à disposition des instructions et circulaires publiées au Bulletin officiel des finances publiques-impôts

[Publications]

**07/09/2012** Premier ministre

**Publication du décret n° 2012-1025 du 06/09/2012** relatif à la publication des instructions et circulaires

[Publications]

**09/07/2012** Institut national de l'information géographique et forestière (IGN)

**Lancement de la nouvelle version du Géoportail**

[Publications / Données publiques]

**29/06/2012** Premier ministre

**Publication de la liste des redevances de réutilisation d'informations publiques établies avant le 1<sup>er</sup> juillet 2011**

[Données publiques]

**27/04/2012** Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

**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

[Données publiques]

**10/04/2012** Secrétariat général du Gouvernement (SGG), Direction de l'information légale et administrative (DILA)

**Ouverture de la rubrique « Traduction du droit français » sur le portail [legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr)**

[Publications]

**01/04/2012** Premier ministre

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

[Information administrative / Publications]

**23/03/2012**

**Publication de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012** relative à la simplification du droit et à l'allégement des démarches administratives

[Données publiques / Publications]

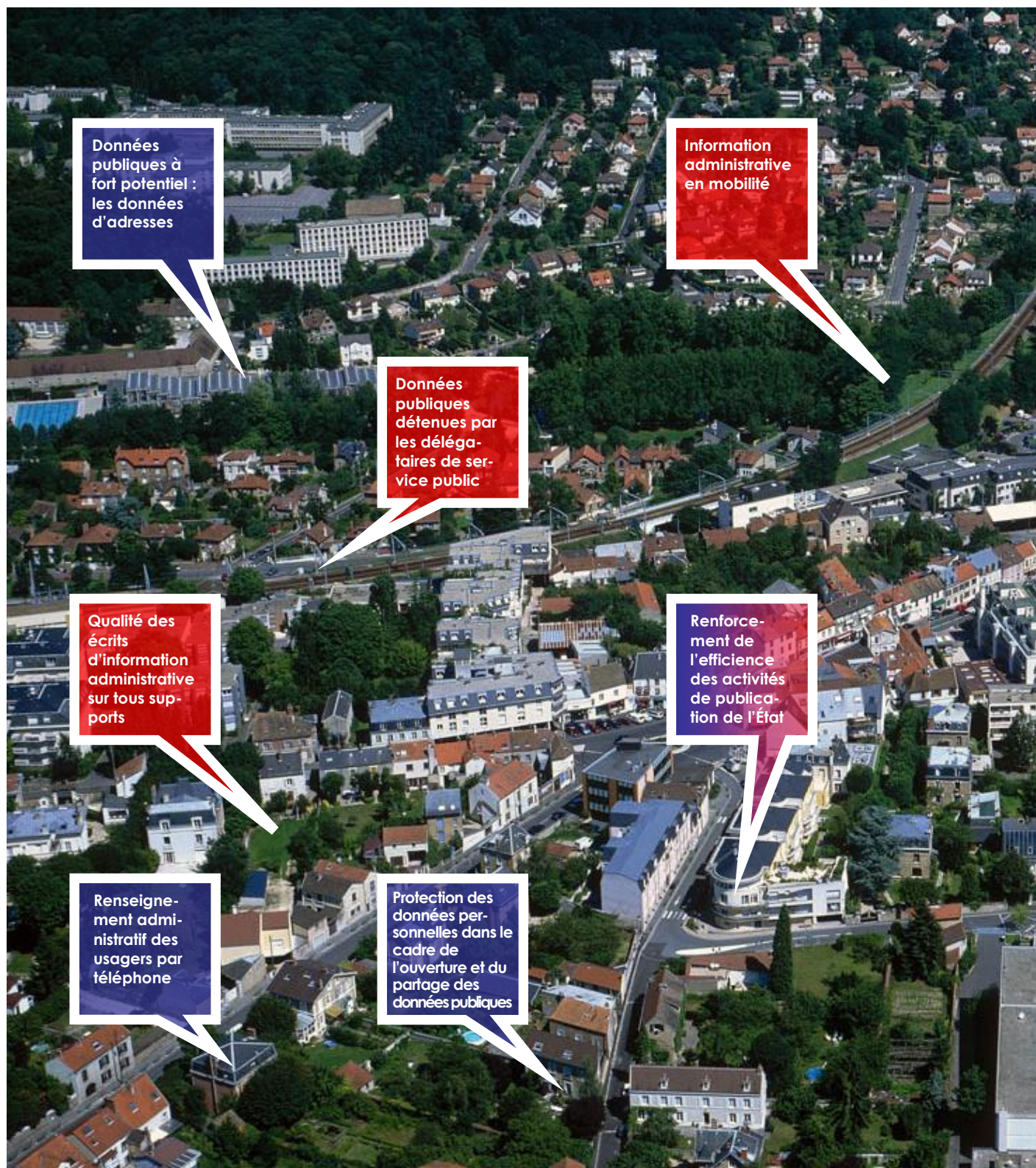
**21/03/2012** Premier ministre

**Publication de la circulaire du 16 mars 2012 relative à l'internet de l'État**

[Information administrative]



# TRAVAUX DU COEPIA





## ◀ principaux chantiers

Travaux  
menés  
2012-2013

Travaux  
poursuivis  
2012-2014

Travaux  
engagés  
2013-2014

Information  
administrative  
locale

Données  
publiques à  
fort potentiel :  
les données  
de santé

Diffusion du  
droit par  
l'État sur  
internet

Nouveaux  
usages numé-  
riques et modes  
de publication  
des administra-  
tions

Transposition  
de la directive  
du 26/06/2013  
(réutilisation des  
informations du  
secteur public)

Les enjeux  
du web  
sémantique  
pour les adminis-  
trations



# PARTIE 1



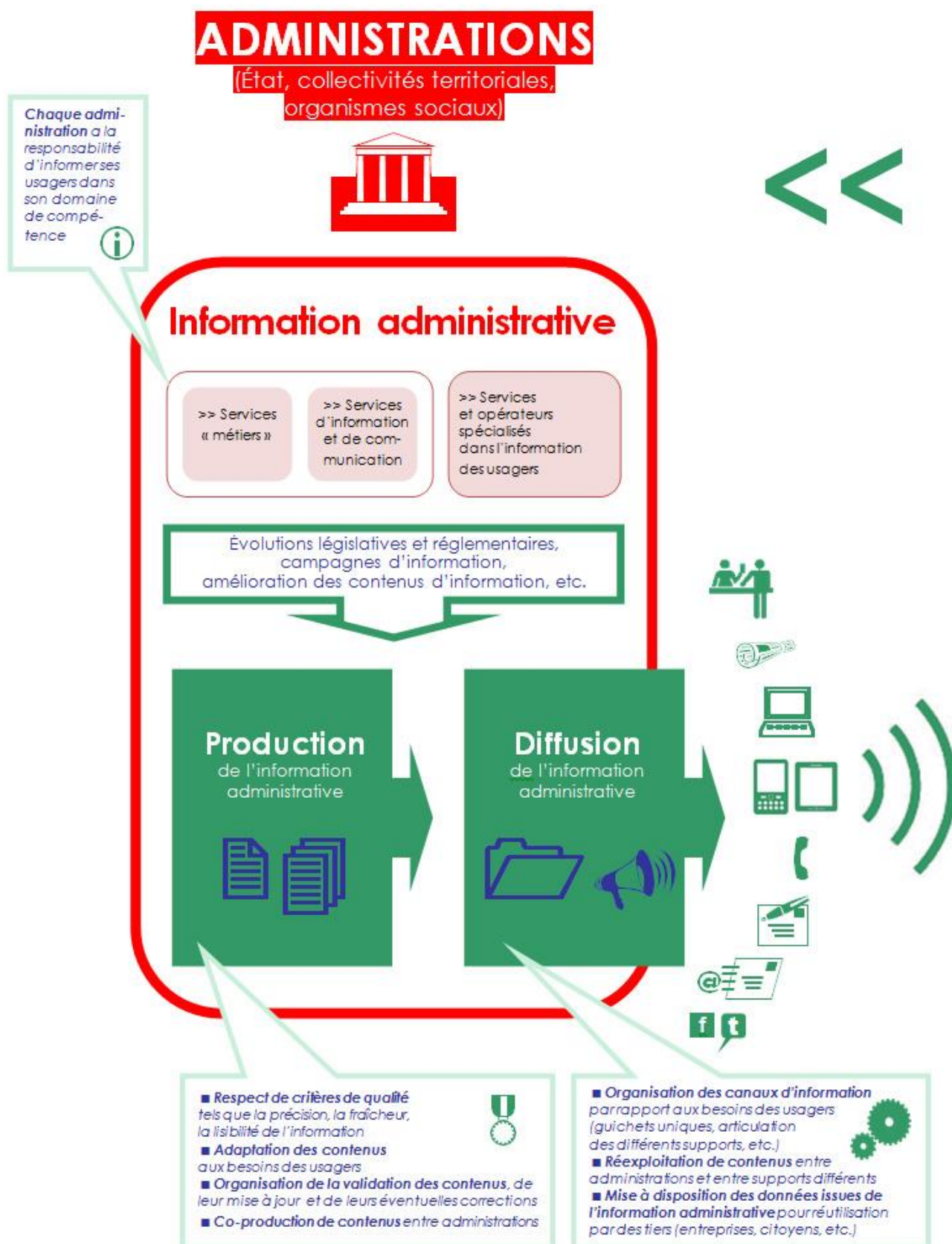
## L'INFORMATION ET LE RENSEIGNEMENT ADMINISTRATIFS

*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.*



# \*PANORAMA

## Information et renseignement administratifs





**Conseil,  
coordination,  
accompagnement,  
contrôle  
des administrations**



■ Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COPIA)  
*Organisme consultatif auprès du Premier ministre*  
> *Évaluation, expertise et conseil en matière d'information et de renseignement administratifs*

■ Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP)  
*Direction d'administration centrale des services du Premier ministre*  
> *Coordination, facilitation et soutien des travaux des administrations en vue d'évaluer et de moderniser l'action publique ; coordination et modernisation des SI de l'État ; coordination de l'action de l'État pour faciliter la réutilisation des informations publiques*

■ Défenseur des droits  
*Autorité administrative indépendante*  
> *Veille au respect des droits et libertés par les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public*



**Retours citoyens**  
open data, réclamations,  
enquêtes de satisfaction, alertes,  
demandes spécifiques, etc.



**Recherche  
d'information**  
des usagers (citoyens  
et entreprises),  
liée à une démarche  
administrative, un  
événement de vie,  
etc.

**USAGERS  
ET CITOYENS**



**Rediffusion**  
information indirecte

**Réutilisation**  
des données pu-  
bliques par les tiers  
(entreprises, asso-  
ciations, particuliers,  
etc.)

**ENTREPRISES  
ET DÉVELOPPEURS**



>> Intermédiaires de l'information  
et réutilisateurs de données publiques  
(éditeurs, compagnies d'assurances,  
journalistes, développeurs, etc.)

# 1.1. L'information administrative est intégrée à la stratégie gouvernementale de modernisation de l'action publique

## 1.1.1. La politique de « modernisation de l'action publique » s'est accompagnée de la création du SGMAP, pilote de la modernisation de l'information administrative

Créé par [le décret n° 2012-1198 du 30 octobre 2012](#), le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) a rassemblé l'ensemble des services en charge de la politique de modernisation de l'action publique, intégrant notamment l'ancienne Direction générale pour la modernisation de l'État (DGME) devenue Direction interministérielle pour la modernisation de l'action publique (DIMAP), la Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication (DISIC) et la Mission Etalab.

Son action se décline en cinq missions : appuyer la transformation des administrations, la simplification des démarches, l'évaluation et la qualité des services publics ; développer le bon usage des systèmes d'information et du numérique ; garantir la transparence des données publiques et de l'action publique ; assurer la présence territoriale des services publics ;

associer les agents, les usagers et les partenaires à la qualité des services publics.

À ce titre, le SGMAP, membre du COEPIA, participe activement aux travaux de ses formations spécialisées. Nicolas Conso, chef du Service innovation et service aux usagers, remplit notamment la fonction de rapporteur général de la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers ». Cette implication, conjuguée à la nouvelle configuration du SGMAP, permet à la fois une participation de tous ses services concernés (DIMAP, DISIC, Etalab) et une intégration en amont des préconisations du COEPIA dans la réflexion et les mesures gouvernementales en matière de modernisation administrative. Il favorise aussi la prise en compte par les ministères de ces recommandations dans le cadre de leur action de modernisation.

## 1.1.2. Plusieurs mesures gouvernementales visent à accélérer la « transition numérique » des administrations

Le premier Comité interministériel pour la modernisation de l'action publique (CIMAP), réuni le 18 décembre 2012, a retenu cinq grandes orientations : simplifier l'action publique ; mesurer la qualité du service public ; accélérer la transition numérique ; évaluer pour moderniser les politiques publiques ; intégrer les agences et les opérateurs dans la modernisation de l'action publique.

En matière d'administration numérique, douze actions ont été décidées :

- favoriser l'égalité d'accès aux services publics sur le territoire en articulant effica-

cement les points de contact physiques et les supports numériques ;

- mettre en cohérence les offres de services publics numériques nationales et locales et assurer leur conformité aux règles d'accessibilité ;

- faciliter le travail des agents au contact du public : d'ici fin 2013, l'ensemble des bases de connaissances « métiers » permettant de faciliter l'information et l'orientation des usagers seront mises en réseau pour améliorer l'efficacité des services d'accueil téléphoniques ;

- renforcer la confiance entre acteurs dans l'espace numérique ;

- proposer de nouveaux services pratiques, personnalisés et de proximité, notamment sur téléphones mobiles ;
- réaffirmer le principe de gratuité de la réutilisation des données publiques et l'étendre ;
- développer la transparence de l'action publique et stimuler une citoyenneté active ;
- favoriser l'innovation collective autour des services publics ;
- renforcer la maîtrise et la cohérence des systèmes d'information ;
- moderniser et mutualiser les infrastructures techniques ;
- rationaliser le patrimoine d'applications informatiques ;
- maîtriser le cycle de vie des données au sein des entités administratives.

Peuvent également être rappelées dans le cadre de l'amélioration de l'information administrative des usagers, des mesures prises par le CIMAP du 17 juillet 2013, et notamment :

- l'adoption du principe de l'accord tacite permettant à chacun de bénéficier de l'accord de l'administration en cas d'absence de réponse de sa part pour les démarches les plus courantes ;
- de nombreuses mesures de simplification de la vie des entreprises et des particuliers, dont l'accélération du programme « Dites-le nous une seule fois » ;
- une rénovation de l'usage des circulaires qui se présenteront désormais sous l'intitulé « Instructions du Gouvernement » ;
- la consolidation de la démarche expérimentale « + de service au public » destinée à faciliter l'accès aux services publics et au public.

### 1.1.3. La Cour des comptes préconise un recours accru au numérique dans les relations des services locaux de l'État avec les usagers

« La révolution numérique offre des solutions jusqu'alors considérées comme impossibles, y compris pour répondre au souci d'égalité dans l'accès aux administrations » : cette formule de la Cour des comptes résume à la fois l'impact et les potentialités qu'elle voit dans un recours accru au numérique en ce domaine. Le COEPIA a d'ailleurs formulé en 2012 des recommandations pour améliorer la qualité de l'information administrative des citoyens au niveau local, faisant une large part au numérique avec cependant une attention particulière à porter aux publics fragiles (voir infra 1.3.3., p. 31).

Le rapport de la Cour des comptes sur [L'organisation territoriale de l'État](#), rendu public en juillet 2013, dresse un constat insatisfaisant en matière de systèmes d'information et souligne notamment l'usage encore insuffisant du numérique dans les relations avec l'utilisateur. Rappelant les considérables progrès déjà accomplis par plusieurs administrations, la Cour des comptes juge toutefois que « les possibilités techniques actuelles demeurent encore largement sous-utilisées et l'organisation administrative n'est pas toujours adaptée à leur meilleure utilisation ».

Le rapport relève notamment deux conséquences : l'offre de communication de l'administration vers ses usagers n'a pas été assez adaptée à l'évolution de leurs usages, et sa capacité à percevoir et analyser leurs besoins s'en trouve limitée. Ainsi, note par exemple la Cour, « les réseaux sociaux ne sont presque pas utilisés, sauf par certains opérateurs, malgré les potentialités qu'ils offrent pour développer les relations avec les usagers ».

Le rapport recommande dès lors que les administrations territoriales de l'État recourent plus largement au numérique : « tout en permettant aux services de l'État de mieux travailler entre eux, un usage intensifié des technologies de l'information est de nature à faciliter les contacts des services déconcentrés avec les usagers et à simplifier et accélérer de multiples procédures ». L'impact sur la présence des services sur le territoire et leur offre de service est également signalé par la Cour des comptes, qui estime que « toute réflexion sur l'implantation des services administratifs devrait désormais prendre en compte le développement potentiel des techniques numériques qui bouleversent la notion de proximité ».

## 1.2. L'information des usagers fait face au défi du mobile

Près du tiers de la population française dispose aujourd'hui d'un téléphone intelligent ou smartphone. Les tablettes commencent aussi à se diffuser. « Il est aujourd'hui possible d'utiliser et de créer de l'information partout et tout le temps, en utilisant des appareils mobiles de plus en plus petits et puissants, en étant connecté

en permanence et rapidement à une masse gigantesque d'informations personnelles et partagées », observe Georges-André Silber, président de la société de R&D Luxia, et membre du COEPIA (in *Documentaliste-Sciences de l'information* n°3, septembre 2012).

### 1.2.1. Les usages de l'information et du renseignement sont bouleversés

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

Le rapport au lieu évolue comme le rapport au temps : l'utilisateur équipé peut accéder à l'information et réagir presque

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

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

### 1.2.2. L'utilisateur revient au centre : repenser les modalités d'accès et d'échange

Les premiers retours d'expérience, publics comme privés, soulignent la nécessaire remise en question du service proposé. Il ne peut s'agir de reproduire un produit existant sur un nouveau support, fût-il mobile. Le simple fait d'accéder à l'information sur un écran réduit, dans une situation éventuellement non statique, avec des possibilités d'action et de lecture limitées, voire un accès au réseau inégal, conduit à repenser les interfaces des utilisateurs et leur faciliter au maximum la tâche.

Adapter les contenus et services proposés est un défi. Les rebonds sur le web social trouvent aussi un support privilégié pour se

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

Outre-Manche, le *Government Digital Service* a récemment répondu à cette question en appelant les administrations britanniques à ne plus développer d'applications mais à adapter ses sites : [\*« We're not 'appy. Not 'appy at all »\*](#), plaisantait son directeur Tom Loosemore pour

expliquer que les applications dédiées lui paraissent rarement justifiées.

De plus, les administrations se doivent aussi d'être exemplaires en matière de protec-

tion des données personnelles, alors que les technologies mobiles en favorisent la collecte et l'exploitation.

### 1.2.3. Les initiatives des administrations sur mobiles se multiplient

Les principales administrations en contact avec les usagers ont commencé à prendre en compte la mobilité de leurs usagers avec des services adaptés : m.service-public.fr, Légimobile, application Impôts.gouv.fr, application Pôle Emploi, site et application de la Préfecture de police de Paris, sites mobiles de l'Élysée, du Gouvernement et de nombreux ministères, services, établissements et collectivités territoriales...

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

Il faut souligner le rôle de [Proxima mobile](#), portail de services mobiles pour les citoyens. Créé en 2009 (le premier en Europe) et coordonné par la Délégation aux usages de l'internet, il a pour double objectif de créer des services utiles à l'ensemble des citoyens et de stimuler « l'écosystème des services mobiles ». Il compte aujourd'hui plus d'une centaine de services et d'applications dans des domaines divers. Son rôle comprend la sélection et la labellisation, la coordination d'appels à projets, l'animation des acteurs de l'internet mobile, les conseils et l'accompagnement des acteurs technologiques privés et publics (en particulier territoriaux), le développement de services spécifiques.

Le COEPIA a entrepris en 2013 d'étudier l'information administrative des usagers en mobilité, afin de signaler les bonnes pratiques, identifier les difficultés et en tirer des recommandations dans le courant de l'année 2014.



# 1.3. L'information administrative locale doit être rendue plus fiable et cohérente via les différents canaux et services en contact avec les usagers

## 1.3.1. Les enjeux d'une meilleure information administrative locale

Bien informer les usagers est une condition indispensable au bon fonctionnement de l'administration dans un État de droit. Il s'agit de délivrer une information accessible à tous, de manière complète, fluide et cohérente. Malgré les efforts entrepris, l'accès aux informations administratives reste trop souvent encore laborieux pour la plupart des citoyens. Dans ce contexte, l'échelon local d'information des usagers constitue un enjeu crucial dans la perspective d'une amélioration réelle du service rendu aux citoyens. C'est pourquoi le COEPIA a examiné la situation de l'information administrative locale.

Le champ de l'information administrative stricto sensu correspond aux informations données aux usagers sur les droits et démarches, les formalités et les mesures pratiques d'application des lois et règlements. Au niveau local, cette information administrative pratique peut concerner des dispositions nationales ou locales, tant en terme de contenus que d'objet et peut être délivrée au public par différentes administrations implantées localement quel que soit le canal utilisé (téléphone, guichet, internet, courriers, courriels, dépliants...)

### La fluidité du parcours d'accès aux informations administratives

La multiplicité des acteurs administratifs, l'enchevêtrement de leurs compétences et les changements de réglementation rendent difficile au citoyen de savoir à quelle porte frapper en étant certain de ne pas se tromper au premier coup. Nombre de services publics sont susceptibles d'être sollicités à chaque événement de vie ou à l'occasion de simples échéances administratives ou fiscales telles que le renouvellement de papiers, la constitution de demandes de subventions, ou encore l'obtention de permis ou

d'autorisations. Le site [service-public.fr](http://service-public.fr) ou le 3939 « Allo service public » constituent certes des outils d'information et de renseignement administratifs dont la réussite témoigne clairement de la qualité de l'information diffusée en continu ; mais ce succès peut aussi être interprété comme un signe du manque de coordination de l'information administrative au niveau local, à l'échelon le plus proche du citoyen.

L'utilisateur peut être dérouté par des informations obtenues auprès de différents services qui s'avèreraient peu cohérentes, voire divergentes ou contradictoires. Cette apparente confusion peut trouver une certaine explication du point de vue de l'administration, lorsque plusieurs acteurs interviennent sur les mêmes canaux à des titres complémentaires sans pour autant que cette complémentarité soit compréhensible aux yeux de l'utilisateur lorsqu'il faut produire, pour la même demande, deux fois des pièces justificatives à partir de listes différentes, sans compter les inévitables changements d'adresses ou modifications exceptionnelles des horaires d'ouverture inégalement mis à jour sur tous les canaux d'information.

### Le rôle de l'agent du service public local

Qui informe le public et comment ? Les agents des administrations sont eux aussi confrontés aux conséquences de la diffusion d'informations divergentes sur différents supports et au manque de renseignement à fournir au-delà du champ de compétence strict de leur administration. Ils rencontrent alors des difficultés pour aiguiller le public vers le « bon » service ou lui donner la « bonne » information, perdant un temps précieux à rectifier des informations de base pourtant déjà disponibles mais mal connues ou comprises,

tandis que l'usager doit recommencer sa démarche, allonger la file d'attente ou multiplier les appels téléphoniques ou les courriels.

Il est déjà assez difficile pour les usagers de s'y retrouver dans les structures locales de l'État et des collectivités territoriales, sans compter la profusion des sigles et acronymes. Et si d'aventure, ils n'utilisent pas habilement les moteurs de recherche sur internet ou sont mal à l'aise avec le téléphone, il est à peu près certain qu'ils choisiront la proximité en se rendant à leur mairie qui constitue le lieu familier où aller se renseigner. Les communes l'ont bien compris, ayant dès les années 80, pour beaucoup d'entre elles, développé ou créé des services d'accueil et d'information du public, orientant et renseignant les usagers bien au-delà des démarches relevant de la mairie. Il n'en reste pas moins que la décentralisation et la multiplication des structures intercommunales ont encore complexifié le paysage. Parallèlement, la réorganisation des services locaux de l'État, après un temps d'adaptation, semble permettre de simplifier les structures étatiques au niveau du département et de la région. La généralisation, sur un même modèle, des portails internet départementaux de l'État, témoigne de cette évolution (voir infra 1.3.2., p. 30). Et le panorama ne serait pas complet si on oubliait d'évoquer les organismes sociaux et autres opérateurs de l'État bénéficiant d'une autonomie de gestion, et dont les compétences et prestations peuvent présenter un caractère primordial pour les usagers lorsqu'il s'agit de Pôle emploi, de l'Assurance maladie ou des Allocations familiales.

### Quelle proximité ?

L'amélioration de l'information administrative à l'échelon local constitue un défi considérable, tant il apparaît qu'il faut à la fois chercher à produire une information de qualité, exacte, à jour et cohérente sur tous les dispositifs de renseignement disponibles, du courrier au courriel, du guichet au téléphone et désormais de l'internet fixe ou mobile.

La coproduction d'informations administratives locales est l'une des voies

d'expérimentation les plus prometteuses. En associant les moyens de l'État fondés sur le développement d'une base de connaissances commune à service-public.fr et au 3939, aux informations locales recueillies auprès des collectivités territoriales pour permettre un accès physique (adresses, horaires d'ouverture des guichets) ou à distance (numéros de téléphone, courriels), c'est un « petit pas » pour les administrations mais « un grand pas » pour le public en matière d'accès facilité à cette information locale. Mais il existe des territoires où les possibilités réelles d'information sont plus limitées, que ce soit pour des raisons géographiques, sociales ou culturelles : ainsi en va-t-il de zones rurales qui ont pu connaître la disparition simultanée de la présence physique de services publics dont le regroupement dans des « maisons de service public » ne permet pas toujours de compenser le manque de proximité. Malgré des efforts continus pour limiter la complexité des formulaires ou des textes, le recours à des formulations administratives hermétiques n'a pas complètement disparu. Le développement accéléré des nouvelles technologies et la généralisation des smartphones et tablettes continuent de pousser les administrations à s'adapter pour alimenter efficacement les principaux vecteurs d'information de leurs publics. L'usage du SMS pour la prise de rendez-vous en est un exemple.

### L'exigence accrue de réactivité

Dans cette course incessante à la qualité et à l'efficacité alimentée par le progrès technique, l'ouverture des données publiques et le recours à des systèmes collaboratifs faisant appel aux ressources des agents comme des usagers sollicités pour contribuer à la coproduction d'informations peuvent constituer des voies d'avenir pour l'information administrative locale. Personne n'imagine plus que celle-ci puisse se limiter à la production de dépliants d'information en papier quadrichromie ou à des sites internet figés dont le contenu ne serait pas régulièrement actualisé.

L'organisation administrative demeure assez peu compréhensible pour l'usager, alors que parallèlement avec le dévelop-



pement de l'accès internet et du mobile, l'accès à l'information est paradoxalement de plus en plus facile. Il convient donc que les administrations réfléchissent à la façon de jouer ensemble la même partition et se préoccupent d'articuler le plus efficacement leur action sur tous les canaux d'information des usagers (web, téléphone, accueil physique...) en cherchant à renforcer l'« autonomie » des utilisateurs lorsque c'est possible, comme l'a rappelé récemment le COEPIA dans le cadre de ses recommandations sur le renseignement téléphonique (voir infra 1.4., p. 33).

La décision prise le 18 décembre 2012 par le Comité interministériel de modernisation de l'action publique de développer l'accès des agents aux bases de connaissances pour l'information des usagers, reprenant une recommandation du COEPIA (voir infra 1.3.3., p. 31), va dans ce sens. Le terrain n'est d'ailleurs pas vierge, comme en témoignent des initiatives telles que l'internet départemental de l'État, la base de données locales de la DILA sans oublier l'expérience précédente du « service public local » de la Caisse des dépôts et consignations, ainsi que le « co-marquage » développé par service-public.fr pour partager et rediffuser l'information administrative locale.

### 1.3.2. Les portails internet départementaux de l'État représentent un progrès considérable pour l'information des usagers

Le constat du manque d'harmonisation entre les différents sites de service public et de la forte dispersion de la présence sur internet de l'État (rapport Riester, 2010) a rejoint la nécessité de moderniser la stratégie numérique des services locaux de l'État au moment où était entreprise leur réorganisation (la réforme de l'administration territoriale de l'État ou « REATE »). Cette « refonte numérique » pilotée par le Secrétariat général du Gouvernement (SGG) passait par la réduction du nombre de sites internet et l'extension des services en ligne.

Le SGG a alors confié cette mission au Service d'information du Gouvernement (SIG) en collaboration avec la Direction de l'information légale et administrative (DILA), avec l'objectif d'élaborer un modèle de site unique à généraliser en 2013. Dans le contexte de la réorganisation de l'échelon départemental de l'État, le modèle de site IDE affiche la volonté d'incarner la cohérence et l'harmonie des services de l'État. Il regroupe ainsi l'ensemble des informations en ligne se rapportant aux missions des services de l'État dans le département, plus particulièrement celles se rapportant à la préfecture et aux sous-préfectures, mais aussi aux deux ou trois directions départementales interministérielles (DDI) instituées selon la taille du département.

L'une des mesures phares du projet IDE a consisté à recentrer la stratégie numérique autour des attentes de l'utilisateur. Il s'agit précisément de simplifier l'accès aux services administratifs en ligne et de renforcer l'écoute des usagers afin de personnaliser les fonctions proposées sur les sites.

L'arborescence du modèle de site IDE doit notamment respecter le cadre imposé par la nouvelle Charte internet de l'État. Cette charte qui découle de la [circulaire 5574/SG du 16 février 2012](#) définit clairement la vocation, à terme, du modèle IDE de dispenser « aux citoyens un service public à la hauteur de leurs attentes ». Elle s'impose à l'ensemble des sites de l'État, y compris les services déconcentrés. À la fin de l'année 2012, une quinzaine de sites départementaux conformes au modèle IDE étaient déjà en ligne comme ceux des départements de l'Orne ou de Loire-Atlantique.

Grâce notamment à une rubrique « Vous êtes », l'internaute peut sélectionner son statut et choisir parmi les services proposés. Si l'utilisateur-particulier est prioritaire, tous les segments de public sont pris en charge. Quatre cibles ont été plus précisément définies : particuliers, associations, professionnels et collectivités territoriales.

Outre les espaces dédiés « Vous êtes » et la rubrique « Démarches administratives » en lien avec le site service-public.fr qui donne un accès direct aux services avec une mise en évidence des démarches les plus fréquentes, quatre autres rubriques structurent le portail :

- « Services de l'État », dont la vocation est de présenter les différents services administratifs, leur organisation, les coordonnées d'ouverture et plans d'accès ;
- « Politiques publiques », qui présente les différentes thématiques des services de l'État (agriculture, aménagement du territoire, sécurité...) ;
- « Actualités », qui recense chronologiquement l'ensemble des informations du site ;
- « Publications », qui regroupe les publications légales, les recueils d'actes administratifs, les rapports d'activité, les communiqués et dossiers de presse.

Un moteur de recherche, une carte localisant les services de l'État et un nuage de mots-clés constituent les fonctionnalités standards du site dont la page d'accueil

reprend par blocs les différentes rubriques du site.

Sur le terrain, un chef de projet a été nommé dans chaque service concerné pour coordonner les actions départementales et échanger avec le groupe de travail SIG-DILA, le principal défi étant de fédérer localement autour du projet. Certains départements, ayant des sites internet plus élaborés que d'autres, pouvaient partager des suggestions et retours d'expérience. La concertation et le dialogue pour niveler les inégalités constituaient le gage de succès du projet. Toutes les volontés ont été sollicitées afin de faire remonter les propositions et élaborer un modèle de site adaptable à tous les départements !

D'ici la fin de l'année 2013, l'ensemble des départements devraient avoir basculé sur le modèle de site IDE unique, en attendant de nouvelles évolutions au niveau régional que le SIG est chargé de proposer dans le cadre d'un audit auprès des départements chef-lieu de région.

### 1.3.3. 10 recommandations du COEPIA visent à améliorer la qualité et l'efficacité de l'information administrative locale des usagers

Comment apporter aux usagers une information administrative plus fiable et cohérente via les différents canaux et services en contact avec eux au niveau local ? Les réflexions et les échanges au cours des auditions qui ont nourri les travaux du COEPIA pendant plusieurs mois ont abouti à une série de propositions pour améliorer la qualité de l'information administrative locale. Elles ont notamment bénéficié de l'implication du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) et du ministère de l'Intérieur.

Quatre axes d'amélioration ont été dégagés : mettre à disposition des agents et des usagers des bases de connaissances communes et consolidées ; coordonner la production des sites internet des services déconcentrés de l'État ; lancer une réflexion sur un nouveau modèle économique de « co-marquage » ; construire et maintenir l'information administrative dans

une boucle de rétroaction avec les usagers.

Ils ont été traduits en dix recommandations :

- recenser et mettre à disposition des acteurs locaux de l'information des usagers des bases de connaissances « métiers » permettant de faciliter l'information et l'orientation des usagers ;
- enrichir les bases d'information nationales (base de connaissances « vos droits et démarches »...) en associant à la rédaction des fiches, ou à leur vérification, les agents les mettant en œuvre et inciter chaque diffuseur du guide « vos droits et démarches » à partager les compléments et mises à jour des éléments du guide les concernant ;
- mettre à disposition des agents d'accueil le recensement de l'ensemble des points d'accueil physique des services publics pour assurer une meilleure orientation des usagers ;

- achever le déploiement du site internet départemental de l'État sur l'ensemble du territoire avant le 31 décembre 2013 et définir le mode de gouvernance des sites après déploiement ;
- lancer un projet interministériel de site internet régional de l'État construit sur les enseignements acquis grâce au développement de l'internet départemental de l'État (IDE) et autour des besoins des usagers ;
- définir un nouveau cadre d'utilisation du « co-marquage » de service-public.fr et étendre son déploiement à de nouveaux sites de collectivités et de préfectures ;
- organiser dans les services publics locaux des dispositifs d'écoute des usagers permettant de les associer à la formulation des supports d'information les plus utilisés ;

- proposer, au sein du site IDE et plus généralement au sein des sites délivrant de l'information administrative locale (collectivités, opérateurs de protection sociale...) une évaluation de la qualité de l'information publiée ;
- favoriser les organisations regroupant l'ensemble des personnels en relation avec les usagers au sein d'une équipe commune dans les services publics locaux ;
- tester l'envoi de SMS de confirmation et de récapitulation à destination des usagers ayant contacté le 3939 par le panel du SGMAP en indiquant notamment les informations locales.

Plusieurs de ces recommandations font déjà l'objet d'une mise en œuvre, notamment par le SGMAP, le ministère de l'Intérieur et la DILA.

## 1.4. Le renseignement téléphonique des usagers peut devenir plus efficace en articulant mieux les différents canaux d'information

Les principaux acteurs du renseignement téléphonique des usagers ont été associés aux travaux sur le renseignement téléphonique engagés par le COEPIA en 2012, qu'il s'agisse de services de l'État ou d'organismes sociaux.

Ces échanges ont d'abord été l'occasion de constater que le canal téléphonique, prisé des usagers mais coûteux, doit évoluer dans un contexte de forte mutation des relations administrations-usagers. Au-delà de la qualité du contenu même de l'information délivrée, cinq attentes clés des usagers au téléphone ont été soulignées : facilitation et simplification, transparence, confiance a priori, prévenance, empathie.

En même temps, le coût élevé des services téléphoniques invite à renforcer les mutualisations, la coordination des dispositifs et l'autonomie des usagers. Dès lors, l'enjeu est de repositionner le canal téléphonique sur sa valeur ajoutée et dans une approche multicanale du renseignement administratif : un accès immédiat et conclusif à l'information pour éviter à l'utilisateur d'engager de nouvelles démarches et limiter les coûts.

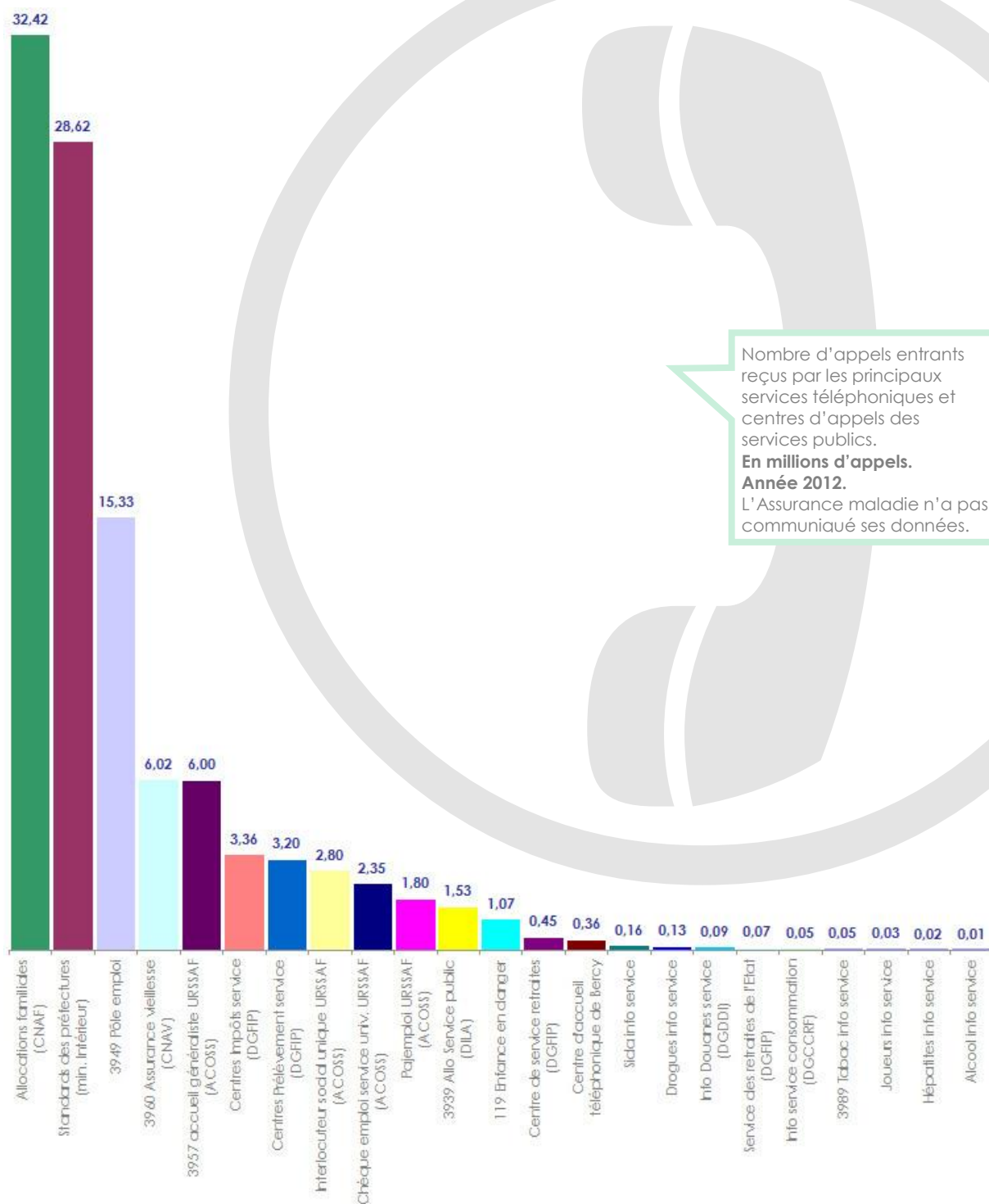
La réflexion a débouché en décembre 2012 sur une série de 30 recommandations, qui fournissent des outils aux responsables publics pour améliorer la qualité et l'efficacité du renseignement administratif de leurs usagers par téléphone (voir document infra, p. 37).

Une partie d'entre elles a déjà été prise en compte par le Comité interministériel de modernisation de l'action publique (CIMAP) du 18 décembre 2012. Compte tenu de la variété des situations et pour assurer la cohérence de l'action publique, ces recommandations ont vocation à être intégrées par les administrations dans leurs dispositifs de qualité existants : les actions qui seront décidées feront l'objet d'un retour d'expérience et d'une évaluation dans le cadre du COEPIA.

On peut déjà signaler la mise en place, par le secrétaire général des ministères économiques et financiers, du réseau professionnel des responsables des centres d'appels publics, à partir d'une expérience qui rassemblait ceux relevant de Bercy. Ces travaux démarreront à l'automne 2013.

Il convient de noter par ailleurs que l'Inspection générale de l'administration du ministère de l'Intérieur conduit un audit de l'accueil téléphonique en préfecture et du raccordement expérimental au 3939.

## ■ Appels reçus par les principaux services téléphoniques des administrations



Service téléphonique	Administration	Nb appels entrants	Nb appels traités	Durée moy. appel traité	Durée attente moy.	Observations
<b>Allocations familiales</b>	Caisse nationale des allocations familiales (CNAF)	32 415 421	27 113 400	N.C.	N.C.	
<b>Standards des préfectures</b>	Ministère de l'Intérieur	28 622 178	25 798 423	N.D.	N.D.	Données du niveau national, hors collectivités d'outre-mer
<b>3949 Pôle emploi</b>	Pôle emploi	15 329 293	N.C.	N.C.	N.C.	
<b>3960 Assurance vieillesse</b>	Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV)	6 018 117	5 187 575	4 min. et 16 sec.	N.C.	Impact de la réforme sur la retraite anticipée pour carrière longue (augmentation du nb appels et du temps de traitement d'un appel)
<b>3957 accueil généraliste URSSAF</b>	Agence centrale des organismes de sécurité sociale (ACOSS)	6 000 000	4 380 000	3 min. et 50 sec.	N.D.	Total de 15 millions d'appels entrants si addition de l'accueil généraliste et des 8 offres thématiques : CESU, Pajemploi, ISU, aide aux entreprises en difficultés (ATED), titre emploi service entreprise (TESE), auto-entrepreneurs, chèque emploi associatif (CEA), aide aux services dématérialisés (ASDM)
<b>Centres Prélèvement Service</b>	DGFIP	3 200 000	2 100 000	3 min. et 30 sec.	N.D.	
<b>Interlocuteur social unique (ISU) URSSAF</b>	ACOSS	2 800 000	N.D.	N.D.	N.D.	
<b>Chèque emploi service universel (CESU) URSSAF</b>	ACOSS	2 350 000	N.D.	N.D.	N.D.	
<b>Pajemploi URSSAF</b>	ACOSS	1 800 000	N.D.	N.D.	N.D.	
<b>3939 Allo Service public (niveau 1)</b>	Direction de l'information légale et administrative (DILA)	1 527 908	1 339 912	3 min. et 35 sec.	1 min. et 41 sec.	
<b>119 service national d'accueil téléphonique pour l'enfance en danger</b>	GIP Enfance en danger	1 071 427	610 267	15 min. en moy. avec de fortes différences en fonction de la nature de l'appel*	29 sec.	* Distinction entre IP (« Info. préoccupante » : situations d'enfants en danger ou en risque de l'être) et AI (« Aide immédiate » : appels de nature plus diversifiée). - Durée moy. IP : 17 min. - Durée moy. AI : 14 min. pour appels « format long » et 7 min. pour « format court »
<b>Centre de service retraites</b>	DGFIP	448 180	413 265	3 min. et 46 sec.	38 sec.	Appels d'usagers pensionnés en premier niveau
<b>Centre d'accueil tél. de Bercy</b>	Secrétariat général des ministères économiques et financiers	362 870	346 869	N.D.	N.D.	
<b>Sida Info Service</b>	Dispositif soutenu par l'INPES, géré par SIS Association	157 888	124 646	4 min. et 3 sec.	N.D.	
<b>Drogues Info Service</b>	Dispositif soutenu par l'INPES, géré par le GIP ADALIS **	125 901	84 527	7 min. et 8 sec.	N.D.	** ADALIS : GIP Addictions Drogues Alcool Info Service

Service téléphonique	Administration	Nb appels entrants	Nb appels traités	Durée moy. appel traité	Durée attente moy.	Observations
<b>Info Douanes Service</b>	Direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI)	88 874	73 554	3 min. et 40 sec.	2 min. et 5 sec.	
<b>Service des retraites de l'État</b>	DGFiP	70 349	62 894	5 min. et 20 sec.	57 sec.	Ces données concernent des appels d'usagers actifs niveau 1 et niveau expert + appels d'usagers pensionnés tous niveaux jusqu'à mi-fév. 2012
<b>Info Service Consommation</b>	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)	46 747	29 033	5 min. et 16 sec.	5 min. et 39 sec.	Le nombre d'appels reçus en 2012 a été restreint pour soulager le centre national d'appels
<b>3989 Tabac Info Service</b>	Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (INPES)	- Niveau 1 : 46 021 - Niveau 2 : N.D. car appels sortants émis par les tabacologues	- Niveau 1 : 42 100 - Niveau 2 : 28 628 entretiens	- Niveau 1 : 3 min. et 1 sec. - Niveau 2 : 24 min. / entretien de bilan et 13 min. / appel de suivi	- Niveau 1 : 14 sec. - Niveau 2 : N.D. car appels sortants	Le niveau 1 répond à questions simples sur le tabac, envoi doc., et programme RDV avec des tabacologues du niveau 2. Les tabacologues réalisent un accompagnement au sevrage tabagique sur plusieurs appels. Le niveau d'activité est très dépendant des campagnes de communication
<b>Joueurs Info Service</b>	Dispositif soutenu par l'INPES, géré par ADALIS**	26 441	15 279	3 min. et 39 sec.	N.D.	** ADALIS : GIP Addictions Drogues Alcool Info Service
<b>Hépatites Info Service</b>	Dispositif soutenu par l'INPES, géré par SIS Association	16 677	13 808	4 min. et 1 sec.	N.D.	
<b>Alcool Info Service</b>	Dispositif soutenu par l'INPES géré par ADALIS	13 572	9 047	17 min. et 56 sec.	N.D.	
<b>3646 Assurance maladie</b>	Caisse nationale d'assurance maladie (CNAMTS)	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	<b>Pas de réponse</b>





## L'amélioration de la qualité du renseignement administratif des usagers par téléphone : synthèse des 30 recommandations du COEPIA

AXE 1 ■ Renforcer la prise en compte de l'utilisateur	AXE 2 ■ Renforcer l'efficacité multicanale des dispositifs de renseignement téléphonique des usagers	AXE 3 ■ Mieux valoriser et reconnaître le travail des agents en charge de la réponse téléphonique
<i>Actions destinées à améliorer la confiance des usagers et l'accessibilité de l'information</i>	<i>Actions destinées à réaliser des gains d'efficacité par un décloisonnement du canal téléphonique et par des mutualisations</i>	<i>Actions destinées à renforcer l'estime et la professionnalisation</i>
<b>A. Renforcer la transparence du service pour l'utilisateur</b>	<b>D. Encourager l'autonomie des usagers sur les canaux les moins coûteux pour l'administration</b>	<b>G. Profiter de l'expérience des personnels</b>
1. Définir une politique de tarification transparente et homogène des appels des usagers vers les services publics et son modèle de financement	12. Faire davantage connaître la rubrique « Vos droits et démarches » de service-public.fr aux usagers et aux intermédiaires pour éviter des appels et déplacements inutiles	27. Organiser une remontée d'information de la part des agents chargés du renseignement téléphonique pour permettre le signalement de difficultés générales liées à une procédure, une réglementation, etc.
2. Systématiser le signalement des meilleurs horaires pour joindre le service, en particulier lors des pics d'activité	13. Généraliser la possibilité pour les agents et téléconseillers de rebondir sur un autre canal de contact pour apporter l'information ou la préciser (courriel et sms principalement)	<b>H. Mieux valoriser les pratiques et les métiers de la relation téléphonique</b>
<b>B. Renforcer l'attention et la prévenance envers l'utilisateur et proposer un service adapté aux publics sensibles</b>	14. Généraliser l'information des usagers appelant un service de renseignement téléphonique sur la possibilité d'obtenir l'information ou d'accomplir la démarche sur internet à chaque fois que cela est possible	28. Valoriser davantage les fonctions de renseignement des usagers dans les parcours professionnels
3. Généraliser la prise en compte des attentes des usagers pour faire évoluer les services de renseignement administratif	15. Faciliter l'accès et la consultation de service-public.fr par les agents chargés du renseignement des usagers par tous les canaux	29. Développer l'écoute et l'accompagnement des agents chargés de renseigner les usagers
4. Généraliser la possibilité de signalement d'une difficulté dans le traitement du dossier d'un usager à un autre service public concerné	16. Assurer à l'utilisateur que le coût de son appel n'excède pas celui d'un appel local lorsque le service téléphonique est entièrement automatisé	30. Développer les outils de formation en ligne à destination des personnels chargés du renseignement des usagers
5. Limiter le recours aux automates de réponse aux appels téléphoniques : aux premiers niveaux de choix des usagers dans le menu pour l'orientation de leurs appels, et aux services leur permettant d'accomplir entièrement une démarche en ligne ou d'obtenir un renseignement complet	17. Développer des outils d'explication pédagogiques sur d'autres canaux (notamment internet) pour prévenir certaines demandes d'explication génératrices d'appels	
6. Permettre à l'utilisateur d'accéder à un agent ou un téléconseiller aux heures ouvrables lorsqu'un service automatisé de réponse est mis en œuvre	<b>E. Éviter la répétition des appels des usagers</b>	
7. Développer la possibilité de mettre en contact un usager réitérant son appel avec le même téléconseiller	18. Mettre en place des dispositifs de validation et d'actualisation de l'information administrative délivrée sur l'ensemble des canaux	
8. Généraliser l'explication aux usagers et, le cas échéant, l'excuse au nom de l'administration	19. Développer les confirmations écrites matérialisées des informations délivrées par téléphone (courriels et sms principalement)	
<b>C. Fluidifier l'accès de l'utilisateur au renseignement</b>	<b>F. Renforcer la performance des dispositifs et des pratiques</b>	
9. Entreprendre une simplification du paysage téléphonique des services publics pour les usagers	20. Généraliser les outils de suivi des contacts avec l'utilisateur (GRC) en cherchant à développer des fonctionnalités comparables	
10. Généraliser la co-production et la délivrance aux usagers des informations de proximité concernant les guichets des services publics	21. Renforcer la co-production des bases de connaissance de premier niveau autour de la base du 3939	
11. Généraliser progressivement la possibilité de faire suivre les appels mal dirigés des usagers vers le service de renseignement compétent quand il existe, ou au moins dans un premier temps communiquer aux usagers les coordonnées du service compétent	22. Engager une discussion interministérielle permettant de décider des suites à donner à l'expérimentation du raccordement d'une dizaine de préfectures au 3939	
	23. Développer la possibilité de rappeler un usager pour lui apporter l'information qui ne peut lui être délivrée immédiatement	
<b>RECOMMANDATIONS STRATÉGIQUES</b>		
	24. Amener chaque ministère à rendre compte chaque année au COEPIA de l'intégration de ces recommandations dans leur stratégie.	
	25. <b>Chantier</b> « Optimisation et convergence des pratiques » : constituer un réseau professionnel des responsables des centres d'appels et de la relation téléphonique des ministères et opérateurs, chargé de favoriser l'optimisation et la convergence des pratiques et des outils	
	26. <b>Chantier</b> « Intégration des recommandations du COEPIA dans les dispositifs de qualité de service existants »	



# 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 sur public » (ISP ou PSI en anglais) dans la réglementation européenne.*

# \* 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  
> Evaluation, expertise et conseil en matière de mise à disposition des données publiques  
> Avis sur la liste des informations publiques de l'Etat dont la réutilisation est soumise au paiement d'une redevance

**■ Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) / Etalab**  
Direction d'administration centrale des services du Premier ministre  
> Coordination de l'action des services de l'Etat et de ses établissements publics pour faciliter la réutilisation de leurs informations publiques ; [administration.data.gouv.fr](http://administration.data.gouv.fr)

**■ Agence du patrimoine immatériel de l'Etat (APIE)**  
Service du ministère de l'Economie et des Finances  
> Sensibilisation et accompagnement des administrations et des établissements publics de l'Etat pour la définition de nouvelles stratégies et la conduite de projets de valorisation de leur patrimoine immatériel

**■ 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



### Données publiques

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

PRODUCTEURS

>> Administrations centrales et déconcentrées de l'Etat

>> Collectivités territoriales

>> Services et établissements publics spécialisés dans la production de données

Insee, IGN, 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

**DATA PUBLICA**

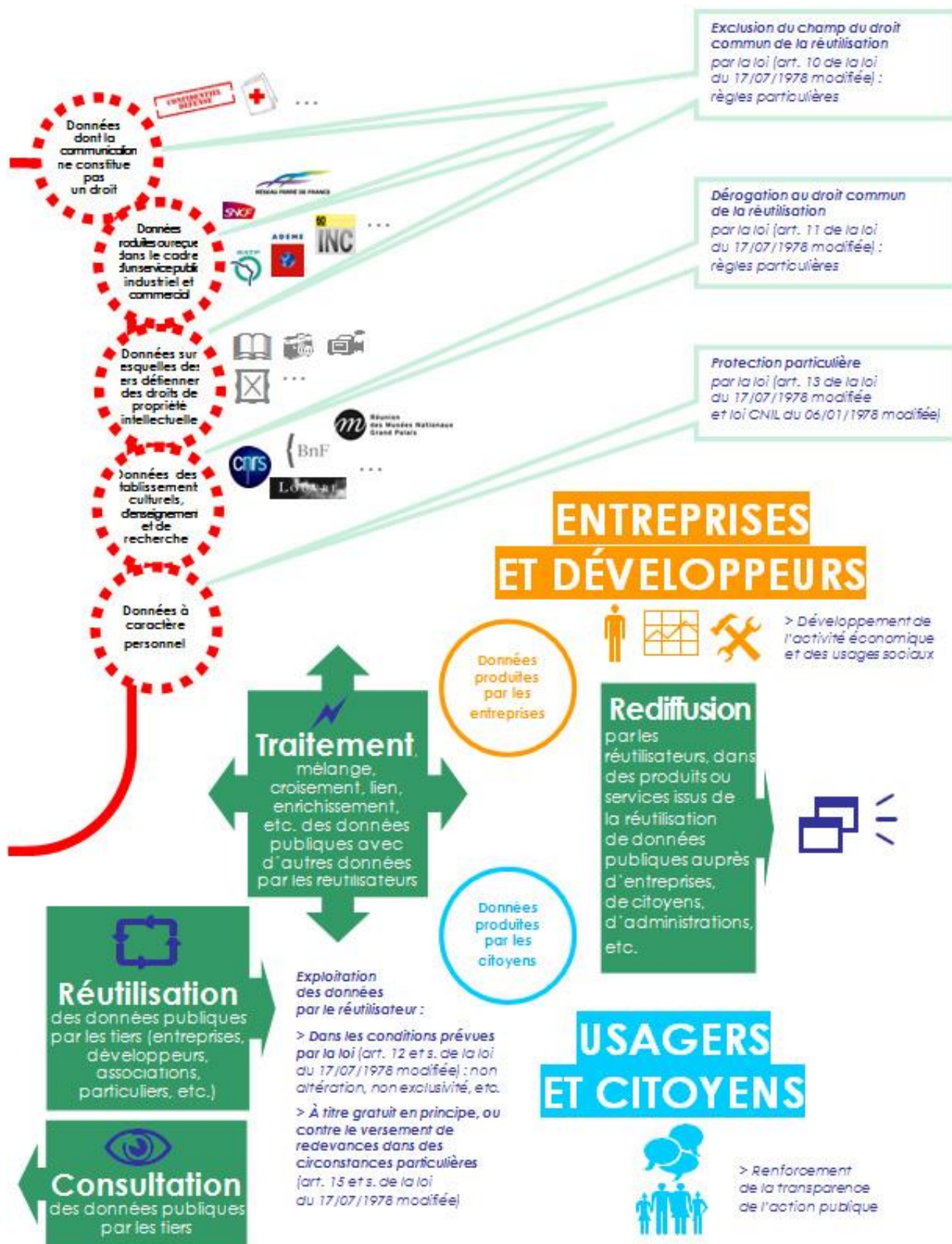
Catalogue de données

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

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

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







## 2.1. L'ouverture et le partage des données publiques sont un facteur puissant de modernisation de l'action publique

### 2.1.1. La Mission Etalab est impliquée dans le dispositif de modernisation de l'action publique

La création du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) par [le décret n° 2012-1198 du 30 octobre 2012](#), a rassemblé l'ensemble des services en charge de la politique de modernisation de l'action publique, intégrant notamment l'ancienne Direction générale pour la modernisation de l'État (DGME) devenue Direction interministérielle pour la modernisation de l'action publique (DIMAP), la Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication (DISIC) et la Mission Etalab (voir supra 1.1.1., p. 24).

Une des missions confiées au SGMAP est en effet de garantir la transparence des données publiques et de l'action publique. Le rapprochement de ces services permet d'envisager plus aisément la mise à disposition et la réutilisation des données publiques comme vecteur de modernisation des administrations.

Le SGMAP, et plus particulièrement sa Mission Etalab, prend une part active aux travaux de la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques », dont Henri Verdier, directeur d'Etalab, devient co-rapporteur général.

### 2.1.2. Le Gouvernement a défini une feuille de route en matière d'ouverture et de partage des données publiques

À l'occasion d'un séminaire gouvernemental consacré au numérique, le Gouvernement a exposé le 28 février 2013 son programme en matière numérique, comportant un important volet sur les données publiques.

Trois axes structurent la « [feuille de route sur le numérique](#) » du Gouvernement :

- « faire du numérique une chance pour la jeunesse », en généralisant le numérique de l'école au lycée, en formant les enseignants, etc. ;
- « renforcer la compétitivité de nos entreprises grâce au numérique » en stimulant le développement des infrastructures et des usages ;
- « promouvoir nos valeurs dans la société et l'économie numériques », avec notamment l'annonce d'une loi sur la protection des droits et libertés numériques.

Dans ce cadre, le Gouvernement a également précisé sa [stratégie en matière de données publiques](#). Sept actions sont des-

tinées à faire de l'ouverture des données publiques un levier de modernisation de l'action publique et de soutien au dynamisme économique :

- travailler à l'ouverture de jeux de données stratégiques ;
- faciliter et améliorer le processus d'ouverture des données publiques dans les ministères, les établissements publics, et les collectivités ;
- accompagner les réutilisations innovantes et la communauté des réutilisateurs ;
- mettre la transparence et la culture de la donnée au service de la modernisation de l'action publique ;
- évaluer les redevances existantes ;
- faire évoluer si nécessaire le cadre juridique et administratif ;
- renforcer l'action internationale de la France dans le domaine de la transparence, de l'ouverture des données publiques et de la « gouvernance ouverte ».

### 2.1.3. Un nouvel élan est donné à l'ouverture et au partage des données publiques

Dans ce cadre, plusieurs actions entreprises témoignent de la volonté du Gouvernement de relancer « l'ouverture et le partage des données publiques ».

On notera que lors du Comité interministériel pour la modernisation de l'action publique du 17 juillet 2013, plusieurs décisions concernant la mise à disposition et la réutilisation des données publiques ont été annoncées :

- l'élaboration pour la fin 2013 du plan d'action national prévu par la charte du G8 pour l'ouverture des données publiques, signée le 18 juin 2013 par le Président de la République ;
- la coordination confiée au SGMAP (Mission Etalab) de la transposition dans le droit national de la directive européenne du 26 juin 2013 concernant la réutilisation des informations du secteur public ;
- la programmation de trois premiers débats thématiques sur l'accès aux données publiques en matière de logement, santé et recherche.

#### **Vers un nouveau portail data.gouv.fr**

Enfin, signalons que le portail [data.gouv.fr](http://data.gouv.fr) va faire l'objet d'une nouvelle version à la fin de l'année. Pour mener ce projet, la Mission Etalab a consulté ses référents dans les administrations, son réseau d'experts scientifiques, ainsi que de nombreux contributeurs via l'opération « CoDesign ». Repositionné en point d'entrée pour toutes les recherches de données publiques, le nouveau portail devrait permettre une plus grande simplicité d'utilisation, alléger la procédure de dépôt et de déclaration de données pour les administrations, faciliter l'enrichissement des données.

#### **Un vade-mecum pour faciliter l'action des administrations**

Dans une [circulaire du 17 septembre 2013](#), le Premier ministre rappelle aux membres du Gouvernement l'importance qu'il attache à l'ouverture et au partage des données publiques et leur demande de diffuser largement ce vade-mecum, qui vise à faciliter l'engagement des agents et des services dans la démarche.

Dans le cadre de la feuille de route numérique du Gouvernement, ce document avait été annoncé lors du Comité interministériel pour la modernisation de l'action publique (CIMAP) du 2 avril 2013. Il vise à faciliter l'engagement des ministères dans la démarche d'ouverture et de référencement de leurs données publiques sur la plateforme nationale [data.gouv.fr](http://data.gouv.fr). Il rappelle les enjeux du partage des données publiques et fournit un guide de sa mise en œuvre, recensant et répondant aux questions pratiques relatives à l'open data :

- pourquoi ouvrir et partager les données publiques ?
- le cadre juridique de l'ouverture des données publiques ;
- comment se lancer dans une démarche d'ouverture et de partage des données publiques ?
- quelles réutilisations seront-elles faites ?

En complément, le vade-mecum annonce la mise à disposition par le COEPIA du « Mémento concernant la question de la protection des données à caractère personnel dans le cadre de l'ouverture et du partage des données publiques » (voir document infra, p. 57).

## 2.2. Les efforts doivent être ciblés sur les données à fort potentiel pour faciliter leur réutilisation

### 2.2.1. La création d'un référentiel commun d'adresses géoréférencées est reconnue comme un axe majeur de modernisation de l'État

Dans le cadre d'un cycle de travaux sur les données pouvant présenter un fort potentiel de développement social et économique, la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques » du COEPIA a examiné la question des données adresses et leur impact socio-économique. Ces travaux ont été illustrés par des témoignages de l'Association française pour l'information géographique (AFIGEO) regroupant des acteurs publics et privés, et un réutilisateur de données adresses. La recommandation qui en a découlé vise exclusivement la partie non nominative de l'adresse (voirie, numéro, commune, etc.).

La réutilisation de la donnée adresse géoréférencée est en effet un enjeu majeur à l'ère numérique :

- impact économique : pour les acteurs économiques tels que les sociétés de vente par correspondance (VPC), les gestionnaires de réseaux, les sociétés de géolocalisation, disposer d'une base d'adresses fiable est une source d'efficacité ;
- impact social : pour les services sociaux, avoir un accès fiable aux citoyens est un enjeu majeur. Une adresse erronée ou imprécise peut ralentir considérablement l'arrivée des secours ;
- impact sur la modernisation des services publics : la mutualisation de données adresses entre administrations contribue pleinement à leur modernisation, évitant notamment la duplication des dépenses de mise à jour.

Si la source de l'information provient toujours des communes, chargées de désigner et de numéroter les voies, celle-ci est récupérée par de nombreux acteurs publics sans coordination pour des usages très variés :

- la Poste : elle gère une base de 35 millions d'adresses, non géolocalisées,

pour remplir sa mission d'acheminement du courrier. La diffusion de cette base génère une recette annuelle estimée à 3 millions d'euros ;

- l'Institut national de l'information géographique et forestière (IGN) : dans le cadre de sa mission de favoriser l'accès des services publics aux citoyens, l'institut tient à jour la base Adresse du Référentiel géographique à grande échelle (RGE) contenant 26 millions d'adresses géolocalisées ;

- la Direction générale des finances publiques (DGFiP) : pour les besoins de recouvrement de l'impôt, la DGFiP entretient une base de données sur les parcelles cadastrales, le nom de la voie et le numéro associé. Cette base comporte 22 millions d'adresses. Or seules les communes de plus de 2 000 habitants ont l'obligation d'informer la DGFiP des nouvelles dénominations de voiries ;

- l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) : pour les besoins du recensement, l'INSEE a constitué une base d'adresses géolocalisées « Répertoire d'immeubles localisés » (RIL) sur les communes de plus de 10 000 habitants. Cette base comporte 5 millions d'adresses pour 14 millions de logement, entretenue avec les communes concernées.

L'ensemble des collectivités territoriales et services départementaux d'incendie et de secours, ainsi que de nombreux acteurs privés (VPC, réseaux, géolocalisation) entretiennent également des bases adresses.

La duplication du nombre d'acteurs entretenant des bases adresses est loin de constituer un optimum, dupliquant les coûts de mise à jour et diminuant l'interopérabilité entre les différentes bases. L'absence d'une procédure standardisée et systématique de remontée d'information suite à la création ou la

modification d'adresses entraîne là encore un manque d'efficacité. La Poste estime par exemple que tous les ans, environ 300 millions de lettres ou de colis sont retournés à leur expéditeur à cause d'une adresse incorrecte.

Sur la base de ces constats, le rapport [Pour une politique nationale de la donnée Adresse](#) (rapport du groupe de travail Adresse de l'AFIGEO, décembre 2011) préconise une gouvernance partagée de la normalisation de l'adresse au niveau national impliquant les principaux acteurs (IGN, La Poste, DGFiP, INSEE), ainsi qu'au niveau local avec l'implication de représentants de maires. L'AFIGEO a proposé à l'IGN, La Poste et l'AMF de lancer une étude de préfiguration en 2012 devant aboutir à la création d'une base de référence nationale et un guichet unique permettant à l'ensemble des acteurs de mettre à jour les données adresses et d'y accéder pour leurs propres besoins.

Compte tenu de ces éléments, le COEPIA recommande qu'au regard des enjeux économiques et sociaux de la donnée adresse, la création d'un référentiel commun d'adresses géoréférencées soit reconnu comme un axe majeur de modernisation de l'État et qu'une étude soit rapidement menée afin de préciser les conditions dans lesquelles cet objectif pourra être atteint, notamment en termes de moyens et de calendrier.

Le COEPIA recommande que l'ensemble des parties prenantes soient associées à cette étude pour s'assurer que le référentiel unique créé puisse servir de

socle commun à l'ensemble des administrations tant nationales que locales.

Cette étude devra notamment aborder les modalités techniques des procédures de mise à jour et de centralisation des informations produites par les communes, mais également le rôle potentiel et les modalités d'une participation citoyenne pour la fiabilisation des données.

Enfin, l'étude devra prendre en compte la question de la diffusion des données adresses auprès des acteurs privés. S'agissant d'un marché concurrentiel, déjà structuré, les pouvoirs publics doivent veiller à ce qu'il n'y ait pas d'interruption de livraisons de ces données auprès des acteurs privés et s'assurer que les nouvelles modalités de diffusion soient transparentes et communiquées au préalable. Si les travaux menés aboutissent à un changement du modèle économique, une analyse devra être menée au regard du droit de la concurrence.

S'appuyant notamment sur cette recommandation du COEPIA, le Gouvernement a décidé lors du Comité interministériel de modernisation de l'action publique (CIMAP) du 18 décembre 2012 que les référentiels des données « adresses » utilisés par toutes les administrations seront traités prioritairement dans le cadre de la modernisation et du renforcement des systèmes d'information du service public (décision n°38 : « maîtriser le cycle de vie des données au sein des entités administratives et en faciliter l'utilisation, le partage, la sécurisation et l'archivage »).

## 2.2.2. Comment améliorer l'accès et la réutilisation des données publiques de santé ?

Dans le cadre de son étude sur les données publiques à fort potentiel socio-économique, la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques » du COEPIA s'est intéressée dès 2012 aux informations de santé. En effet, ces informations sont parmi celles qui suscitent le plus d'intérêt de la part du grand public, pour lesquelles les enjeux de transparence sont

particulièrement aigus et dont la diffusion peut concourir à servir les objectifs de santé publique.

Le champ d'études exclut les données médicales individuelles des patients, y compris celles anonymisées, pour se concentrer sur les informations à destination du grand public concernant l'offre de santé, l'activité et la

performance des établissements de soins, les informations sur les pathologies et les médicaments, etc.

Les observations du COEPIA constituent une contribution aux débats et réflexions qu'engage le gouvernement. Le Président du COEPIA participera d'ailleurs aux travaux de la Commission sur les données de santé qui s'ouvrira en novembre.

## Contexte

Au besoin d'information en santé du grand public répond déjà une offre publique et privée relativement abondante mais qui présente néanmoins d'importantes insuffisances.

Les sites internet de différents organismes publics diffusent ainsi une information riche et diversifiée dans le domaine de la santé. Celle-ci est toutefois éclatée entre de multiples sources qui n'ont pas toujours la notoriété attendue auprès de leurs publics cibles. Un rapport récent du Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGIET, [\*De l'information du patient à la démocratie sanitaire : enjeux et conditions d'un usage efficient des technologies\*](#), septembre 2012) souligne par ailleurs que cette abondance d'informations ne fait pas l'objet d'une mise en cohérence d'ensemble, même si la Haute Autorité de Santé (HAS) est chargée de la coordination en matière d'information du patient, en lien avec l'Assurance maladie. Ce rapport s'interroge également sur l'accessibilité de ces informations pour les citoyens sur différents plans (nature et niveau de technicité du contenu, structure et format, lisibilité du texte garantissant une appropriation maximale par le lecteur : [\*Élaboration d'un document écrit d'information à l'intention des patients et des usagers du système de santé\*](#), HAS, 2008). En effet, outre la dispersion de l'offre, le contenu n'est pas toujours en adéquation avec la capacité de compréhension des usagers. Un constat analogue avait déjà été fait dans un rapport d'experts commandé par le ministre de la Santé en 2010 ([\*Nouvelles attentes du citoyen, acteur de santé\*](#), La Documentation française, janvier 2011) qui recommandait d'améliorer la visibilité

et l'accessibilité de l'offre d'information de santé par la création notamment d'un portail institutionnel unique.

Parallèlement, une offre privée d'informations de santé se développe, souvent plus en adéquation avec la valeur d'usage des citoyens. Des sites commerciaux ont développé des contenus très riches et proposent également des services interactifs très consultés. Ces sites sont toutefois au service d'intérêts particuliers, ne couvrant pas nécessairement l'ensemble des besoins des usagers. Une mission de certification de ces sites est exercée par la HAS, mais compte tenu de la rapide évolution des contenus, sa portée s'en trouve de fait limitée.

Par ailleurs, certains acteurs privés se plaignent de ne pas avoir accès à des informations dont l'exploitation permettrait de développer des services nouveaux utiles aux citoyens.

À partir de ce constat, la formation spécialisée du COEPIA a souhaité analyser les possibilités d'amélioration pour faciliter l'information du citoyen et sa participation, en s'appuyant, notamment, sur les initiatives privées grâce au levier constitué par la réutilisation des informations publiques. Outre l'analyse d'une documentation riche sur cette question de la diffusion des informations de santé, elle a auditionné une série d'acteurs publics et privés, experts en la matière.

## Principaux enseignements

Aujourd'hui, 70% des citoyens considèrent leur médecin comme étant le principal fournisseur d'information en matière de santé, d'après les auteurs du rapport du CGIET sur l'information du patient. Le solde s'oriente vers les sources disponibles sur internet avec une partie croissante pour les accès en mobilité (téléphone, tablette) qui représentent une véritable valeur ajoutée.

Les principales informations recherchées par les citoyens sont, a priori, relatives aux thématiques suivantes : conseils en matière de prévention, information sur les



pathologies pour soi-même ou pour des proches, notices de médicaments, informations sur les tarifs de l'offre de soin et le taux de remboursement, informations sur l'offre et la qualité des établissements de soin, alertes sanitaires.

Le baromètre « web et santé » réalisé par l'institut d'études Listening Pharma et la société Hopscotch Digital, diffusé en avril 2013, montre que 96% des médecins généralistes ont régulièrement recours à Google pour trouver des informations médicales en ligne. Les sites les plus consultés par cette population sont le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) et ceux des laboratoires. En revanche, les patients vont majoritairement vers les sites d'informations les mieux référencés (Wikipedia, Doctissimo, etc.). Les sources d'informations publiques sont, toujours d'après cette même étude, moins bien référencées. Par ailleurs, 80% des contenus ayant trait à la santé sur internet sont générés par les internautes eux-mêmes grâce aux réseaux sociaux (principalement Facebook et Twitter), les sites médias, blogs et forums.

La principale explication du succès de l'offre privée en matière d'information de santé tient à la valeur d'usage plus élevée de ces sites grâce à une information plus accessible à la compréhension du plus grand nombre. Notamment, il peut exister un décalage entre la terminologie employée sur les sites publics et celle dont le grand public fait le plus couramment usage. Cette meilleure adéquation dans la terminologie explique également que les sites privés soient très bien référencés par les moteurs de recherche. Si les sites publics peuvent à ce titre pâtir d'un manque de lisibilité, les sites privés ne sont pas aussi complets et ne présentent pas nécessairement les mêmes garanties de fiabilité et de neutralité.

Or, en matière de santé, l'accès à des sources d'informations totalement fiables, suscitant la confiance des citoyens, est essentiel.

Tout en favorisant la création de services innovants par des opérateurs privés, il importe donc de maintenir et de développer une offre publique « de premier niveau » en matière d'information

de santé, qui soit conçue comme une source d'informations qualifiées de référence et dans un format adapté aux publics garantissant une appropriation maximale par le lecteur. Citons le travail d'adaptation aux publics d'indicateurs « pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IPAQSS) » et de modalités nouvelles de représentation visuelle de ces indicateurs dans le cadre du projet Platines.

Face à ces constats, différents projets de portails publics d'information en matière de santé sont en cours d'élaboration ou de refonte. Tel est le cas du portail du médicament. Aujourd'hui, un GIE-SIPS (CNAMTS, MSA, RSI) produit la base de données THESORIMED, accessible moyennant un abonnement. La HAS, l'Assurance maladie et l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) ont travaillé sur un projet de base grand public dont le contenu sera librement accessible et réutilisable. Le portail [medicaments.gouv.fr](http://medicaments.gouv.fr) a ainsi ouvert le 1<sup>er</sup> octobre 2013.

Le ministère des Affaires sociales et la HAS travaillent également sur la refonte du portail Platines, fournissant pour l'ensemble des établissements de santé en France (publics et privés) les indicateurs de qualité des soins et de lutte contre les infections nosocomiales, les résultats de la procédure de certification des établissements, ainsi que leurs principales caractéristiques (équipement, activité...). La nouvelle version du portail devrait notamment intégrer de nouveaux indicateurs tels que la satisfaction des usagers, des indicateurs de résultat, et éventuellement des informations tarifaires.

La nouvelle version devrait également être plus ergonomique à l'usage. La HAS et le ministère des Affaires sociales s'interrogent sur les conditions de réutilisation de ces données extrêmement riches. Si l'intérêt d'une réutilisation large ne fait aucun doute, de mauvaises interprétations pourraient néanmoins être faites à partir de données sorties de leur contexte. Pour y palier, la réutilisation de ces données pourrait être soumise à une formation préalable dispensée par le producteur de la donnée.

Une réflexion est également en cours pour intégrer dans ces plateformes une interaction plus importante avec leurs usagers (témoignages, avis, expérience, etc.), avec évidemment une fonction de modération à exercer par la personne publique.

Le développement des sites d'informations publics n'enlève nullement le besoin de médiateurs (médecins, associations) pour rendre cette information accessible et intelligible pour le plus grand nombre. Au contraire, leur rôle devrait prendre une importance accrue à l'avenir.

De même au regard de la multitude des usagers avec des niveaux d'éducation en santé, des besoins et des attentes très variables, les sites privés restituant l'information sous d'autres formes ont toute leur place.

Les différentes auditions ont permis de mettre en évidence l'intérêt d'une mise à disposition des données « brutes » de santé pour encourager leur réutilisation par des organismes privés, entreprises ou associations, pouvant servir d'intermédiaires pour diffuser par d'autres canaux ces informations. Des initiatives de réutilisation récentes ont toutefois dû suspendre leur activité suite à une incertitude juridique relative à la réutilisation des données contenant des informations à caractère personnel des médecins. Cette incertitude pèse sur l'émergence de nouveaux projets de réutilisation.

Les auditions ont également permis de mettre en évidence que l'éclatement des sources et leur cloisonnement constituent un obstacle pour une exploitation des données par des organismes publics exerçant des missions dans le domaine de la santé publique comme les agences régionales de santé. La valeur d'usage de ces données est donc loin d'être optimale.

## Observations

À la lumière de ces éléments, la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques » du COEPIA a formulé les suggestions suivantes.

## 1. Réaliser une cartographie des systèmes d'informations traitant des données de santé

De nombreux acteurs publics produisent des informations de santé, largement diffusées sur des sites internet aux contenus très riches, mais sans véritable cohérence d'ensemble, et ce malgré le rôle de coordination conféré à la HAS. La formation spécialisée a procédé à une première identification des informations disponibles. Cette multiplicité de sources et d'acteurs est un frein à une politique cohérente de diffusion d'informations de santé. Les auditions ont également permis de mettre en évidence les difficultés d'échange de données entre acteurs publics, pouvant peser sur l'exécution et l'efficacité de leurs missions.

Pour ces raisons, il serait souhaitable :

- de lancer, avec les acteurs concernés, un recensement des informations de santé produites, les modes de diffusion actuels, leur qualité en terme de lisibilité des contenus et la politique de réutilisation applicable ;
- de lancer un travail de standardisation des référentiels (terminologies, codification, métadonnées, etc.) utilisés par les différents acteurs publics afin de favoriser les échanges d'informations entre administrations ;
- de prévoir dans les refontes des systèmes d'informations de santé les conditions techniques et juridiques de la réutilisation des données de santé.

La création de référentiels de santé communs au sein de l'administration doit être pilotée par le ministère des Affaires sociales. L'harmonisation des référentiels constituant un chantier à long terme, les actions présentant un impact immédiat pour les citoyens devraient être prioritaires.

## 2. Développer l'accès en mobilité à l'offre de soin de proximité

L'accès en mobilité à l'offre de soin de proximité (pharmacie, médecins de garde, dentistes, etc.), notamment les dimanches et jours fériés ou encore de nuit, semble correspondre à une véritable attente des citoyens. Ces informations sont détenues par des organismes publics, mais

sont généralement dispersées et ne font pas l'objet d'une diffusion optimale.

Est soulignée la nécessité d'accorder la priorité à la centralisation de ce type d'informations en vue de leur diffusion dans des formats réutilisables. Les bénéfices de cette démarche sont multiples :

- meilleure diffusion de l'information auprès des citoyens avec des moyens adaptés à la mobilité, à un coût limité pour les organismes publics grâce aux initiatives privées qui pourront développer des services nouveaux grâce à la réutilisation de ces données ;
- modernisation des systèmes d'information des organismes publics ;
- désengorgement des services d'urgence lié à un manque d'information sur l'offre de soin de proximité, notamment de nuit ou les dimanches.

### **3. Certifier les données publiques de santé**

Aujourd'hui, la HAS assure un service de certification des sites internet d'information en matière de santé dans leur ensemble. De l'aveu même des personnes publiques concernées, ce type de certification semble présenter de fortes limites au regard des usages potentiels liés à la réutilisation des informations publiques, notamment lorsque ces données sont intégrées dans un ensemble plus vaste, provenant de sources diverses.

Pour ces raisons, il conviendrait que soit étudiée la faisabilité d'une « certification » des jeux de données publiques en complément de la certification des sites internet. Une telle démarche présente l'avantage d'être proactive, la certification intervenant au moment de la publication des données sur un site ou portail public. Elle est également mieux adaptée aux diverses possibilités de la réutilisation qui ne se limite pas uniquement aux sites internet.

Les données seraient qualifiées avec un signe distinctif (label, pictogramme, etc.) permettant d'authentifier la source publique, et ainsi, de susciter la confiance des usagers finaux. Ce label se transmettrait par viralité dans la chaîne de

valeur de la réutilisation tant que les conditions de non dénaturation des données, fixées préalablement, sont respectées.

Ce dispositif de certification *a priori* peut être complété par une possibilité de certification *a posteriori* d'applications créées à partir d'informations publiques, sur demande du réutilisateur. Cette démarche se révélerait utile notamment dans le cas où les données publiques ne sont plus distinctement identifiables au sein d'un produit composite résultant de la réutilisation. Cette démarche pourra s'inspirer de celle initiée par le portail de santé nord-américain « Happtique ». Celui-ci a entrepris de mettre au point une grille d'évaluation des applications médicales mobiles en vue de les certifier. Une équipe d'experts a élaboré une série de critères d'évaluation et formé les bases d'un référentiel.

Ce dispositif de certification permettrait de combiner la créativité du secteur privé en matière de présentation des données avec l'exigence de fiabilité des informations.

### **4. Élaborer une stratégie numérique en matière de diffusion des informations de santé**

Les initiatives publiques en matière de diffusion d'informations de santé sur internet ne rencontrent pas toujours le succès escompté au regard de l'intérêt porté par les citoyens à cette thématique et l'audience générée par les sites privés.

Outre la difficulté liée à la technicité de ces informations, il est apparu lors des auditions que le référencement des sites publics n'est pas systématiquement optimal. À l'instar d'initiatives étrangères, notamment en Grande-Bretagne, un portail d'accès unique aux informations de santé représenterait une avancée majeure. Ce type d'initiative, recommandé par un rapport remis à la ministre de la Santé et des Sports en 2011 (*Nouvelles attentes du citoyen, acteur de santé*, La Documentation française, janvier 2011), serait toutefois long à mettre en œuvre et coûteux. À tout le moins, une démarche itérative d'enrichissement

progressif d'un socle d'informations existant pourrait être engagée.

Afin d'améliorer la fréquentation des sites publics, quelques actions rapides sont par ailleurs envisageables :

- la création de liens pointant vers ces sites depuis des plateformes très consultées, telles que [service-public.fr](http://service-public.fr) ou encore [ameli.fr](http://ameli.fr) ;
- l'amélioration de l'ergonomie de ces sites grâce notamment à des outils de datavisualisation pour les bases de données complexes ou encore en permettant une plus grande participation citoyenne à travers des forums, boîte à idées, témoignages, etc. ;
- l'amélioration de la notoriété de ces sites : communication ministérielle, stratégie de communication sur les réseaux sociaux, etc. ;
- la sensibilisation des intermédiaires (médecins et autres professionnels de la santé) sur l'existence de cette offre publique d'information en matière de santé.

Outre ces actions sur la visibilité des sites publics d'information en matière de santé, une action à plus long terme mériterait aussi d'être engagée sur la lisibilité des contenus de ces sites pour le grand public. Il s'agirait notamment de promouvoir une terminologie plus accessible, tout en tenant compte de l'apport complémentaire des sites privés. L'adoption des standards du web pour la description des ressources, en particulier des jeux de données, pourrait également améliorer le référencement des sites publics auprès des moteurs de recherche.

## **5. Veiller au caractère réutilisable de certaines données diffusées sur des sites internet publics**

Certaines informations, telles les noms, adresses et tarifs des médecins, sont accessibles sur des sites internet publics tels qu'[ameli.fr](http://ameli.fr). Le fait qu'une diffusion de ces informations soit possible, soit parce que les personnes y ont consenti soit parce que le cas échéant une disposition légale ou réglementaire l'organise, n'emporte pas pour autant l'accord des personnes concernées pour la réutilisation de leurs données pour n'importe quel usage. Ces informations, contenant des données à

caractère personnel, ne peuvent donc faire l'objet d'une réutilisation, sauf anonymisation ou recueil préalable du consentement des personnes concernées.

Pour certains types de ces données, il y aurait un intérêt manifeste à en permettre la réutilisation, le cas échéant sous condition, afin de favoriser :

- l'information des citoyens, confrontés à des situations d'urgence (trouver un pharmacien ou médecin de garde lors d'un déplacement) ;
- la transparence et la concurrence (c'est le cas par exemple des informations sur les tarifs des médecins) ;
- l'apparition sur le marché de produits ou services innovants.

Certaines de ces données diffusées sur les sites internet publics présentent donc un réel intérêt pour la vie économique et citoyenne. Le cas de l'annuaire des médecins, consultable librement sur le site [ameli.fr](http://ameli.fr), mais non réutilisable est exemplaire à cet égard.

Afin de concilier cet objectif d'une meilleure information du citoyen et le développement des initiatives du secteur privé, tout en assurant le respect des droits des personnes concernées, il conviendrait d'étudier les conditions juridiques susceptibles de rendre ces données réutilisables.

Et dans une éventuelle perspective de réutilisation par défaut de toutes les données publiques à caractère personnel faisant l'objet d'une diffusion publique, il serait nécessaire de recenser parmi celles-ci les catégories de données publiques qui pourraient faire l'objet d'une réutilisation et d'examiner les conditions et les modalités dans lesquelles cette réutilisation pourrait être rendue possible.

## **6. Créer des conditions favorables aux initiatives de réutilisation des informations de santé**

Dans un contexte budgétaire contraint, la créativité du secteur privé (entreprises et associations) peut utilement concourir à améliorer l'information des citoyens en matière de santé, notamment en faisant

appel aux technologies de mobilité et aux réseaux sociaux.

La complexité du sujet rend l'intervention d'intermédiaires entre les producteurs de l'information et les citoyens particulièrement utile. Il n'existe pas un usager type en matière d'information de santé, mais une multitude de profils avec des cultures médicales excessivement variables. Cette multitude rend illusoire de proposer une offre publique répondant aux attentes de l'ensemble des usagers, d'où l'intérêt de créer des conditions favorables aux initiatives privées.

L'ouverture des données publiques offre cette opportunité de faire contribuer des intermédiaires à une meilleure information des citoyens, à condition que ceux-ci aient accès à la donnée brute.

Comme mentionné ci-dessus, la remise en cause de certains projets en matière de réutilisation des informations de santé dans le courant de l'année 2012 a pu freiner certaines initiatives privées. Pour soutenir celles-ci, il serait souhaitable de :

- continuer à alimenter le portail data.gouv.fr avec des jeux de données relatives à la santé, avec en priorité les informations relatives à l'offre de soins ;
- fixer et stabiliser une feuille de route en matière d'ouverture des données publiques de santé en s'appuyant notamment sur les réflexions engagées par le ministère des Affaires sociales et sur le débat que la Mission Etalab est chargée de mener sur cette thématique ;
- soutenir des projets de recherche et développement autour des initiatives de réutilisation des informations de santé.

### 2.2.3. Un guide *Data Culture* a été publié par le ministère de la Culture et de la Communication pour faciliter la mise à disposition et la réutilisation des données du secteur culturel

Le développement du numérique a induit une transformation des modes de consommation des données culturelles ainsi que des pratiques et des usages. Dans ce contexte, la prégnance du mouvement open data a conduit à faire de la problématique de la réutilisation des informations du secteur public un des enjeux centraux des politiques culturelles d'aujourd'hui. Le choix de rendre accessibles et réutilisables les données publiques s'inscrit en effet dans une perspective historique, dans une recherche du meilleur partage et d'une plus grande diffusion de l'information mais aussi d'une meilleure mise en perspective du travail des acteurs publics du monde de la culture. Il était donc important pour le ministère de la Culture et de la Communication d'initier une dynamique pro-active en faveur d'une véritable stratégie numérique de diffusion et de réutilisation des données publiques numériques du secteur culturel.

Il est important que le secteur culturel, quelles que soient ses spécificités qui doivent être reconnues, ne s'inscrive pas en marge d'un mouvement qui est en marche ; et ce d'autant plus que le

monde de la Culture s'est emparé depuis de nombreuses années des technologies émergentes du web pour valoriser ses corpus numérisés et unités documentaires.

Le secteur public culturel est un producteur extrêmement dynamique de ressources culturelles numériques (rapports, études, statistiques, thésaurus, métadonnées, données topographiques, fichiers sonores, images, vidéos, fichiers 2D et 3D, etc.) et ce dans un grand nombre de domaines (patrimoine monumental et architectural, musées et archéologie, spectacle vivant et création artistique, médias et industries culturelles, langue française, politiques culturelles, marché de l'art, etc.). Pour autant, à ce jour, le monde de la culture est considéré comme le « parent pauvre de l'open data » du fait du nombre relativement faible de données publiques issues du secteur culturel ouvertes à la réutilisation libre et gratuite.

Fort de ce constat, le département des programmes numériques du ministère de la Culture et de la Communication a réalisé [un rapport baptisé « Data Culture »](#) afin de sensibiliser les producteurs de



données publiques, et plus généralement des établissements, organismes et services culturels, à ces problématiques et aux enjeux décisifs qu'elles représentent pour la modernisation de nos politiques publiques.

Ce rapport prend la forme d'un guide pédagogique qui se compose en deux parties. La première partie est relative à la présentation du mouvement de l'ouverture des données publiques (« open data »), au cadre juridique et économique de la réutilisation des données publiques numériques du secteur culturel ainsi qu'à la mise en lumière d'exemples concrets d'applications et de services développés autour de ces jeux de données. La deuxième a pour objectif de formaliser un certain nombre de bonnes pratiques

permettant aux acteurs culturels d'initier ou d'accompagner une stratégie des usages numérique.

Il est essentiel que le secteur culturel capitalise sur les prescriptions de ce rapport pour saisir la pleine potentialité offerte par le numérique. Les données publiques issues du secteur culturel participent à l'éducation des citoyens et des plus jeunes, favorisent la démocratisation culturelle et la transmission des savoirs tout en restaurant des liens directs avec l'utilisateur.

Ce rapport s'est appuyé sur les ateliers impulsés par la Mission Etalab ainsi que sur des recommandations de l'Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE) et du COEPIA.

## 2.3. La protection des informations à caractère personnel doit accompagner l'ouverture et le partage des données publiques

Comment mettre à disposition et réutiliser des données publiques comportant des informations personnelles ? Pour répondre aux interrogations des administrations et des réutilisateurs, le COEPIA publie un mémento (voir document infra, p. 57). Il rappelle, à **droit constant**, les principales règles et précautions.

Les administrations (État, collectivités territoriales, établissements publics, personnes privées chargées d'une mission de service public) produisent ou reçoivent de nombreux documents comportant des informations dans des domaines très divers. L'ouverture au plus grand nombre de ces informations publiques et la liberté de réutilisation des données qu'ils contiennent, sont porteuses d'importants bénéfices pour les administrations et pour la société dans son ensemble. L'ouverture des données publiques favorise ainsi la transparence de l'action publique, stimule l'innovation sociale et contribue au dynamisme économique. C'est également un facteur important de modernisation des administrations.

Ces enjeux doivent nécessairement se conjuguer avec la nécessité de protéger la vie privée et de respecter les règles encadrant l'utilisation des données à caractère personnel. Parmi les nombreuses informations et bases de données produites ou détenues par les administrations, un certain nombre d'entre elles comportent des données à caractère personnel. Certaines de ces informations ou de ces bases de données sont diffusées, notamment sur les sites internet des administrations (par exemple des annuaires, des fiches d'informations comportant des noms et des adresses courriel, des résultats d'examen, etc.).

Ce type de données peut faire l'objet de demandes de réutilisation de la part de personnes ou d'opérateurs qui souhaitent élaborer de nouveaux produits et services,

notamment sur internet. La réponse à ces demandes de la part des administrations soulève de multiples questions tant au regard de la loi CADA ([loi n°78-753 du 17 juillet 1978 modifiée](#)) que de la loi « informatique et libertés » ([loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée](#)). Certains réutilisateurs envisagent d'exploiter des données à caractère personnel publiées sur les sites internet des administrations, sans connaître souvent leurs obligations et les formalités à accomplir préalablement.

C'est pourquoi, dans le cadre des travaux de la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques », le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) a souhaité d'une part rappeler les règles essentielles à respecter, d'autre part donner aux administrations et aux réutilisateurs potentiels des éléments de réponse précis aux questions qu'ils se posent.

Un document présenté sous forme de fiches pratiques et de questions-réponses a donc été élaboré. Il a fait l'objet d'une relecture par le président et le rapporteur général de la CADA (Commission d'accès aux documents administratifs). Il leur a paru fidèle à l'état actuel de la doctrine de la CADA sur les questions qui relèvent de l'application de la loi du 17 juillet 1978.

Ce mémento a également fait l'objet d'une contribution des services de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés).

Ces autorités indépendantes poursuivent bien entendu de manière intensive leurs réflexions dans ce domaine.

Le mémento est consultable sur [la page du COEPIA sur Gouvernement.fr](#) et reproduit dans ce rapport (voir document infra, p. 57). Il vient compléter le [Vade-mecum sur l'ouverture et le partage des données](#)

[publiques](#) préparé par Etalab et publié en appui de la circulaire du Premier ministre du 17 septembre 2013 invitant les administrations à promouvoir l'accès aux données publiques et à leur réutilisation.

Il convient de rappeler que la France a institué un droit de réutilisation des données produites ou reçues par les administrations. Fondé sur la « loi CADA », ce droit concerne principalement des informations ne comportant pas de données nominatives ni de données personnelles. Cependant, la réutilisation de données publiques contenant des informations à caractère personnel peut parfois être autorisée. Elle obéit alors à des règles très strictes ; le droit ou la possibilité d'accéder à certaines données à caractère personnel n'emporte pas automatiquement le droit de les réutiliser.

En pratique, les informations publiques comprenant des données à caractère personnel ne sont réutilisables que si l'une des trois conditions ci-dessous est remplie :

- le consentement des personnes concernées a été recueilli ;
- les données sont anonymisées ;
- ou la réutilisation est autorisée par un texte législatif ou réglementaire.

Par ailleurs, le fait que l'une de ces conditions soit remplie ne dispense en aucun cas le réutilisateur de respecter les dispositions de la loi « informatique et libertés ».

On mentionnera aussi l'obligation de respecter la [loi n° 51-711 du 7 juin 1951](#) sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques.

Enfin, il est à noter que la directive 2013/37/CE du 26 juin 2013 modifiant la directive 2003/98/CE concernant la réutilisation des informations du secteur public, qui doit être transposée avant le 18 juillet 2015, ne remet pas en cause le cadre général de la réutilisation des informations publiques comportant des données à caractère personnel, cadre qui a servi de référence à ce mémento.

Cette transposition peut cependant fournir l'occasion d'améliorer les conditions de la réutilisation de ces données « sensibles ».

## 2.4. La transposition de la directive européenne ISP du 26 juin 2013 ouvre une opportunité d'améliorer le régime applicable aux données publiques

Le 27 juin 2013, a été publiée au *Journal officiel de l'Union européenne* la [directive 2013/37/UE](#) du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 qui modifie la directive 2003/98/CE concernant la réutilisation des informations du secteur public (ISP ou PSI en anglais).

Dans le cadre des politiques d'ouverture des données publiques des États membres, la directive ISP modifiée instaure un véritable droit de réutilisation des informations du secteur public, à des fins commerciales ou non. Ce texte offre un cadre juridique harmonisé à l'échelle de l'Europe. Il vise à adapter la législation européenne aux constantes évolutions technologiques d'analyse, d'exploitation et de traitement des données, en raison notamment de l'augmentation exponentielle de quantités de données dans le monde ainsi qu'à l'apparition de nouveaux types de données, les évolutions technologiques permettant « la création de nouveaux services et nouvelles applications fondés sur l'utilisation, l'agrégation ou la combinaison de données ».

Alors qu'il apparaît que les règles adoptées en 2003 ne sont plus en phase avec ces changements rapides, les modifications apportées à la directive 2003/98/CE visent à imposer aux États membres une obligation claire de rendre tous les documents réutilisables « à moins que des règles nationales relatives à l'accès aux documents ne limitent ou n'excluent cet accès et sous réserve des autres exceptions prévues par la présente directive », les règles d'accès en vigueur dans les États membres demeurant de la compétence de ces derniers.

S'agissant du champ d'application de la directive dans le domaine culturel, son élargissement se limite à trois catégories d'établissements culturels : les bibliothèques, y compris les bibliothèques universitaires, les musées et les archives « car leurs collections sont un matériel propice à une réutilisation dans le cadre de nom-

breux produits tels que les applications mobiles ».

Les États membres sont par ailleurs encouragés à utiliser des formats ouverts de documents, « lisibles par machine ».

Lorsque la réutilisation de documents est soumise à des redevances prélevées par des organismes du secteur public, celles-ci devraient « en principe, être limitées aux coûts marginaux », et « fixées selon des critères objectifs, transparents et vérifiables », sans cependant exclure la possibilité pour ces organismes d'imposer des redevances supérieures aux coûts marginaux pour couvrir une partie substantielle des coûts des organismes de secteur public liés à l'exécution de leurs missions de service public ou des coûts afférents à la collecte, à la production, à la reproduction et à la diffusion de certains documents ».

On peut en outre rappeler qu'à l'occasion de ses travaux sur la protection des informations à caractère personnel dans le cadre de l'ouverture et du partage des données publiques (voir supra 2.3., p. 53), le COEPIA a pu observer plusieurs situations où la cohérence entre les règles applicables pourrait être améliorée : charge de l'anonymisation, données publiques à caractère personnel communicables ou faisant déjà l'objet d'une diffusion publique, articulation entre la loi CNIL, la loi CADA et le code du patrimoine, sécurité des données publiques à caractère personnel ayant été anonymisées.

En appui au SGMAP (Mission Etalab), le COEPIA prévoit de consacrer une partie des travaux de sa formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques » à examiner les questions liées à la transposition, et notamment s'interroger sur le champ d'application actuel des dispositions relatives à la réutilisation des données publiques dans la loi CADA.

## 2.5. Les enjeux du web sémantique pour l'administration doivent être anticipés

Un groupe de travail a été constitué au sein du COEPIA pour examiner les enjeux du web sémantique pour les administrations et en tirer des recommandations.

L'expression a été forgée par l'inventeur du *World Wide Web*, Tim Berners-Lee, également directeur du *World Wide Web Consortium* (W3C), qui supervise le développement technologique d'internet. Il définit le web sémantique comme « un web de données qui peuvent être traitées directement et indirectement par des machines pour aider leurs utilisateurs à créer de nouvelles connaissances ».

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

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

Des auditions organisées par la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques » du COEPIA en 2012 ont permis de mettre en évidence le fort potentiel du web sémantique. Ces technologies représentent en effet une opportunité de modernisation de l'action publique en faveur de l'ouverture et du partage des données publiques en favorisant le développement de nouveaux services ainsi qu'un meilleur référencement et rayonnement des contenus produits par les administrations françaises sur internet. Ces formats devraient également permettre de faciliter les échanges de données entre administrations.

Dans ce contexte, le COEPIA a constitué un groupe de travail présidé par Mathieu Jeandron (Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication, SGMAP), et dont le rapporteur est Camille Domange (ministère de la Culture et de la Communication). Son objectif est de formuler des recommandations en 2014.

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





# La protection des informations à caractère personnel dans le cadre de l'ouverture et du partage des données publiques : mémento du COEPIA

## ■ Introduction

Dans le cadre de l'exercice de leurs missions de service public, les administrations (État, collectivités territoriales, établissements publics, personnes privées chargées d'une mission de service public) produisent ou reçoivent de nombreux documents comportant des informations dans des domaines très divers. L'ouverture au plus grand nombre de ces informations publiques et la liberté de réutilisation des données qu'ils contiennent, sont porteuses d'importants bénéfices pour les administrations et pour la société dans son ensemble. L'ouverture des données publiques favorise ainsi la transparence de l'action publique, stimule l'innovation sociale et contribue au dynamisme économique. C'est également un puissant levier de modernisation des administrations.

Ces enjeux doivent nécessairement se conjuguer avec la nécessité de protéger la vie privée et de respecter les règles encadrant l'utilisation des données à caractère personnel. Parmi les nombreuses informations et bases de données produites ou détenues par les administrations, un certain nombre d'entre elles comporte des données à caractère personnel. Certaines de ces informations ou de ces bases de données sont diffusées, notamment sur les sites internet des administrations (par exemple des annuaires, des fiches d'informations comportant des noms et des adresses mail, des résultats d'examen, etc.).

Ce type de données peut faire l'objet de demandes de réutilisation de la part de personnes ou d'opérateurs qui souhaitent élaborer de nouveaux produits et services, notamment sur internet. La réponse à ces demandes de la part des administrations soulève de nombreuses questions tant au regard de la loi CADA que de la loi « Informatique et Libertés » (1). Certains réutilisateurs envisagent d'exploiter des données à caractère personnel publiées sur les sites Internet des administrations, sans connaître souvent leurs obligations et les formalités à accomplir préalablement.

C'est pourquoi le COEPIA (Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative) a souhaité rappeler les règles essentielles à respecter et donner aux administrations et aux réutilisateurs potentiels des éléments de réponse précis aux questions qu'ils se posent. C'est l'objet de ce document, présenté sous forme de fiches pratiques et de questions-réponses.

Ce guide a fait l'objet d'une relecture par le président et le rapporteur général de la CADA (Commission d'accès aux documents administratifs). Il leur a paru fidèle à l'état actuel de la doctrine de la CADA sur les questions qui relèvent de l'application de la loi du 17 juillet 1978. Ce guide a également fait l'objet d'une contribution des services de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés). Ces autorités indépendantes poursuivent leur réflexion sur un certain nombre de points.

En préambule, il est nécessaire de rappeler que la France a institué **un droit de réutilisation des données produites ou reçues par les administrations. Fondé sur la « loi CADA », ce droit concerne principalement des informations ne comportant pas de données nominatives ni de données personnelles. Cependant, la réutilisation de données publiques contenant des informations à caractère personnel peut parfois être autorisée. Elle obéit alors à des règles très strictes ; le droit ou la possibilité d'accéder à certaines données à caractère personnel n'emporte pas automatiquement le droit de les réutiliser.**

En pratique, les informations publiques comprenant des données à caractère personnel ne sont réutilisables que si l'une des trois conditions ci-dessous est remplie :

- le consentement des personnes concernées a été recueilli ;
- les données sont anonymisées ;
- ou la réutilisation est autorisée par un texte législatif ou réglementaire.

(1) Loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 modifiée relative à la liberté d'accès aux documents administratifs et à la réutilisation des informations publiques et son décret d'application du 30 décembre modifié dite « loi CADA » ; loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « loi CNIL » ou « loi Informatique et Libertés ».

Par ailleurs, le fait que l'une de ces conditions soit remplie ne dispense en aucun cas le réutilisateur de respecter les dispositions de la loi « Informatique et Libertés ».

On mentionnera aussi l'obligation de respecter la loi n° 51-711 du 7 juin 1951 sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques.

Enfin, il est à noter que la directive 2013/37/CE du 26 juin 2013 modifiant la directive 2003/98/CE concernant la réutilisation des informations du secteur public, qui doit être transposée avant le 18 juillet 2015, ne remet pas en cause le cadre général de la réutilisation des informations publiques comportant des données à caractère personnel, cadre qui a servi de référence au présent mémento.



La [loi n° 78-753 du 17 juillet 1978](#) modifiée, dite « loi CADA », reconnaît à toute personne le droit d'obtenir communication des documents produits ou reçus par une administration dans le cadre de sa mission de service public, quels que soient leur forme ou leur support. Ce droit s'exerce à l'égard de tous les services publics : l'État, les collectivités territoriales, et toute autre personne de droit public ou de droit privé chargée d'une mission de service public (article 1<sup>er</sup>).

La « loi CADA » prévoit des restrictions au droit d'accès (article 6) de façon à préserver l'intérêt général (secret défense, secret de l'instruction, etc.) et certains intérêts particuliers (protection de la vie privée, secret médical, secret en matière commerciale ou industrielle, etc.). Depuis 2005, la « loi CADA » prévoit également la possibilité d'utiliser les informations publiques, quels que soient leur forme ou leur support, « *à d'autres fins que celles de la mission de service public pour les besoins de laquelle les documents ont été produits ou reçus* », avec certaines limites, dont l'une concerne les données à caractère personnel.

L'article 12 de la « loi CADA » prévoit, d'abord, que : **« *sauf accord de l'administration, la réutilisation des informations publiques est soumise à la condition que ces dernières ne soient pas altérées, que leur sens ne soit pas dénaturé et que leurs sources et la date de leur dernière mise à jour soient mentionnées.* »**

L'article 13 de la « loi CADA » prévoit aussi 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.* »**

Enfin l'article 18 de la « loi CADA » confie à la CADA le pouvoir d'infliger des sanctions (notamment des amendes) à toute personne méconnaissant les prescriptions de l'article 12 de la même loi, ou les prescriptions de la licence de réutilisation qu'il a souscrite ou encore l'obligation, lorsqu'elle s'applique, de souscrire une licence en vue d'une réutilisation de données publiques.

## Fiche 1 ■ Définition et typologie des données à caractère personnel

Cette fiche a pour objet de rappeler les définitions des données à caractère personnel et d'en présenter les grandes catégories.

### 1. Définitions

La loi « Informatique et Libertés » définit ainsi les données à caractère personnel dans son article 2 (2) :

*« Constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres. Pour déterminer si une personne est identifiable, il convient de considérer l'ensemble des moyens en vue de permettre son identification dont dispose ou auxquels peut avoir accès le responsable du traitement ou toute autre personne.*

*Constitue un traitement de données à caractère personnel toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur de telles données, quel que soit le procédé utilisé, et notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction.*

*Constitue un fichier de données à caractère personnel tout ensemble structuré et stable de données à caractère personnel accessibles selon des critères déterminés.*

*La personne concernée par un traitement de données à caractère personnel est celle à laquelle se rapportent les données qui font l'objet du traitement. »*

Cette notion de données à caractère personnel est également présente aux articles 7 (diffusion publique) et 13 (réutilisation) de la « loi CADA » modifiée et dans son décret d'application du 30 décembre 2005, ainsi que dans le code du patrimoine qui organise le régime d'accès aux archives publiques.

### 2. Typologie des données à caractère personnel

La notion de donnée à caractère personnel recouvre donc tout type de données permettant l'identification d'une personne physique directement ou indirectement :

- « directement » : il s'agit principalement du nom et prénom ;
- « indirectement » : il s'agit de données qui peuvent permettre une identification des personnes soit par elles-mêmes (en raison de leur singularité – photographie, numéro de sécurité sociale, adresse IP) ; soit par corrélation (date et lieu de naissance ou de résidence, initiales du nom et du prénom, etc.).

La frontière entre identifications directe et indirecte tend désormais à s'atténuer en raison des progrès techniques, du contexte informatique et des nouveaux supports de communication (réseaux sociaux). Aujourd'hui, les outils disponibles permettent en effet de corréler des faisceaux de données non directement personnelles mais cependant reliées aux personnes (habitudes de vie et de consommation, utilisations d'Internet, contenus des courriers électroniques, numéros de téléphone, etc.). Il en résulte des moyens accrus d'enrichissement des données personnelles disponibles, et peut-être de ré-identification de personnes.

En ce qui concerne ces données à caractère personnel, la CADA a rendu plusieurs avis caractérisant différentes données qui, touchant au secret de la vie privée des personnes physiques, ne sont pas communicables et donc pas réutilisables, dès lors qu'elles peuvent être rattachées à une personne directement ou indirectement identifiable. Elles concernent :

- l'âge, la date de naissance, le lieu de naissance, la situation familiale ;
- les coordonnées personnelles : adresse postale, électronique, numéro de téléphone ;
- la situation patrimoniale et financière : patrimoine immobilier, revenus perçus, y compris au titre de l'aide sociale, impôts et taxes acquittés ;

(2) Pour mémoire, la notion de données à caractère personnel s'est substituée à celle d'informations nominatives lors de l'adoption de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil, du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

- la formation initiale, les diplômes, la formation professionnelle ;
- les horaires de travail ; les sympathies politiques et l'appartenance à un parti politique ou à une association ; les croyances religieuses ;
- les informations sur l'état de santé couvertes par le secret médical.

Parmi les grandes catégories de données à caractère personnel présentes au sein des entités publiques, certaines d'entre elles peuvent être communicables et réutilisables, et d'autres peuvent être communicables mais non réutilisables ou soumises à des règles spécifiques de réutilisation. On trouve notamment :

- les données d'annuaire : annuaire Maia, annuaire de « service-public » ;
- les données « privées » traitées par l'administration pour ses besoins propres : données d'état civil, données fiscales, données médicales, données judiciaires, données scolaires, etc. ;
- les données d'enquêtes non anonymisées ;
- les données contenues dans des listes nominatives (listes électorales, listes des bénéficiaires d'aides agricoles, listes d'agents publics, des enseignants par établissement, liste des diplômés, listes des assistants maternels agréés de la commune ou du département etc.) ;
- les données contenues dans des rapports publics, débats ou des comptes rendus de réunion (listes des participants ou personnes auditionnées).

Dans certains cas, des textes législatifs ou réglementaires autorisent la réutilisation de ces données.

## Fiche 2 ■ Les questions à se poser avant de mettre à disposition un document, une information ou une base de données du secteur public pouvant comporter des informations à caractère personnel

Cette fiche a pour objet d'aider l'administration à se poser les questions nécessaires, au regard des dispositions législatives et réglementaires en matière de protection des données à caractère personnel (3), avant de mettre à disposition un document ou une base de données en vue de sa réutilisation ou de répondre à une demande de réutilisation qui lui est adressée.

On rappellera que les informations publiques comprenant des données à caractère personnel ne sont réutilisables que si l'une des trois conditions ci-dessous est remplie :

- le consentement des personnes concernées a été recueilli ;
- les données sont anonymisées ;
- ou la réutilisation est autorisée par un texte législatif ou réglementaire.

### 1. Le document ou la base de données contient-elle des données à caractère personnel ?

Lorsque l'on s'apprête à permettre la réutilisation d'un document ou d'une base de données, qui peut dans certains cas déjà faire l'objet d'une diffusion publique, il convient de vérifier si elle contient ou non des données à caractère personnel.

Si elle ne contient pas de données à caractère personnel, elle sera alors réutilisable, sous réserve des autres dispositions de la « loi CADA ».

Si elle contient des données à caractère personnel, elle ne sera pas réutilisable en l'état.

Dans certains cas, des textes législatifs ou réglementaires pourront autoriser la réutilisation de ces données.

Dans les autres cas, la loi offre deux solutions afin d'en permettre la réutilisation par des tiers :

- anonymiser les données concernées ;
- ou, recueillir le consentement des personnes concernées.

La mise en œuvre de l'une ou l'autre de ces mesures peut utilement être précédée d'une étude préalable pour évaluer les avantages et les inconvénients des différentes solutions, les coûts qu'elles sont susceptibles d'engendrer et les risques que peut comporter une réutilisation des données à caractère personnel pour les personnes concernées. On peut rappeler que l'administration n'est pas tenue de mettre en œuvre un traitement particulier des données personnelles pour en permettre la réutilisation si celui-ci induit un effort « disproportionné ».

Dans tous les cas, il est conseillé de se rapprocher du référent (4) institué par la circulaire du Premier ministre du 26 mai 2011 pour les ministères, de la personne responsable de l'accès aux documents administratifs et des questions relatives à la réutilisation des informations publiques (PRADA), du correspondant Informatique et Libertés (CIL) qui peut être désigné en application de l'article 22 de la loi « Informatique et Libertés », voire, en tant que de besoin, du commissaire du Gouvernement auprès de la CNIL.

### 2. Si oui, l'accord des personnes a-t-il été recueilli ? Pour quel usage ?

**Le fait que des données à caractère personnel aient été « rendues publiques » n'entraîne pas *ipso facto* la possibilité pour un tiers de les réutiliser.**

Si le document ou la base de données contient des données à caractère personnel, il convient de vérifier pour quel usage le consentement des personnes a, le cas échéant, été recueilli. Généralement, le consentement des personnes concernées a été recueilli pour la seule diffusion de ces données par l'administration et non pas pour leur réutilisation, notamment à des fins commerciales par des opérateurs.

(3) Loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 modifiée relative à la liberté d'accès aux documents administratifs et à la réutilisation des informations publiques et son décret d'application du 30 décembre 1978 modifié ; loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

(4) Appelé « référent open data » ou « correspondant Etalab »



Le fait qu'une diffusion publique soit possible en application de l'article 7 de la « loi CADA », soit parce que les personnes y ont consenti soit parce que le cas échéant une disposition légale le permet, n'emporte pas l'accord, visé à l'article 13 de la même loi, des personnes concernées pour la réutilisation de leurs données. En l'absence de l'accord exprès pour la réutilisation des personnes dont des données à caractère personnel figurent dans le document ou la base, la réutilisation de ces données ne sera pas possible en l'absence d'anonymisation ou de disposition législative ou réglementaire le permettant.

Cette situation peut se retrouver par exemple dans les cas suivants :

- les bans de mariage ;
- le cas des annuaires administratifs diffusés sur les sites internet des administrations et comportant le nom et les coordonnées des responsables de tel ou tel service ;
- la liste des personnes reçues à un examen.

C'est le cas aussi des coordonnées de professionnels de la santé et de leurs tarifs diffusés sur un site public.

Ainsi, dans un avis n° 20121581 du 19/04/2012, la CADA a estimé qu'un certain nombre d'informations publiques concernant les médecins présentes sur le site de la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) « Ameli direct » ne pouvaient pas faire l'objet d'une réutilisation par des tiers. Elle a en effet considéré que les dispositions des articles L. 4111-1 et R. 1111-21 du code de la santé publique, qui prévoient l'obligation d'inscription au tableau de l'Ordre des médecins et l'affichage des tarifs des honoraires pratiqués ne pouvaient être regardées comme permettant la réutilisation de ces données à caractère personnel et que, en l'absence d'accord des médecins intéressés, les demandes de réutilisation des informations en cause ne pouvaient recevoir un avis favorable.

### **3. Les données peuvent-elles être mises à disposition en l'état à charge pour le réutilisateur d'anonymiser ?**

Il peut s'avérer tentant pour l'administration, afin de répondre plus rapidement aux demandes de réutilisation ou pour réduire les coûts de traitement, de confier les données en l'état au réutilisateur à charge pour lui de les anonymiser.

Si, aux termes de l'article 15 de la « loi CADA », l'administration peut faire supporter aux réutilisateurs la charge financière de l'anonymisation, via le versement d'une redevance de réutilisation, la possibilité de confier aux réutilisateurs l'opération matérielle d'anonymisation n'est pas prévue par les textes (5).

En effet, le 1<sup>er</sup> alinéa de l'article 13 de la « loi CADA » prévoit que la charge de l'anonymisation incombe à l'administration ; l'article 40 du décret n° 2005-1755 du 30 décembre 2005, précise 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* » (cf. fiche 3).

À ce jour, la CADA n'a pas eu à se prononcer sur l'hypothèse dans laquelle le réutilisateur est déjà en possession de la donnée non anonymisée du fait de l'exercice de son droit d'accès, hypothèse qui est principalement issue du décalage entre les délais du code du patrimoine pour l'accès aux archives publiques et les contraintes plus exigeantes propres au traitement des données à caractère personnel.

### **4. L'administration doit-elle s'assurer que le réutilisateur a respecté les obligations « Informatique et Libertés » pour le traitement envisagé ?**

Dès lors qu'elle est saisie d'une demande de réutilisation de données à caractère personnel, l'administration doit se poser la question tant du respect de la « loi CADA » que celui de la loi « Informatique et Libertés ». En effet, même si la réutilisation de données publiques ne comporte pas pour l'administration l'obligation de contrôler les conditions et modalités de cette réutilisation (avis CADA n° 20060561), qui s'opère sous la responsabilité du réutilisateur, il est préférable que l'entité publique qui transmet des données à caractère personnel rappelle à ce dernier l'obligation de se déclarer ou de demander une autorisation à la CNIL. Cette précaution peut permettre d'éviter au réutilisateur, notamment, des déconvenues graves par la suite en cas de contestation.

(5) En tout état de cause, pour les réutilisateurs auxquels le premier alinéa de l'article 13 de la loi du 17 juillet 1978 est directement applicable, c'est-à-dire tous ceux autres que les établissements d'enseignement et de recherche et les services culturels relevant de l'article 11 de la loi du 17 juillet 1978.

Pour la réutilisation d'archives publiques (cf. fiche 6), les obligations « Informatique et Libertés », notamment la formalité préalable afférente, ont été précisées par la CNIL : ainsi, dans sa délibération n° 2010-460 du 9 décembre 2010 portant recommandation relative aux conditions de réutilisation des données à caractère personnel contenues dans des documents d'archives publiques, la CNIL a indiqué que « *les traitements d'archives publiques comportant des données personnelles sont soumis à l'accomplissement de formalités préalables, et notamment à autorisation ou avis préalable de la CNIL, conformément au troisième alinéa de l'article 36 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.* »

En tout état de cause, dans l'hypothèse où un réutilisateur formulerait une demande d'avis auprès de la CADA et que cette dernière donnerait un avis favorable, il ne saurait en aucun cas être exonéré des éventuelles obligations « Informatique et Libertés ». Par ailleurs, l'autorisation de la CNIL ne préjuge pas de la décision de l'entité publique de mettre à disposition les données sollicitées sur demande d'accès formulée auprès d'elle. La décision de refus peut être soumise à l'avis de la CADA.

## 5. Faut-il prévoir la signature d'une licence particulière ?

Dès lors qu'une base de données contenant des données à caractère personnel est réutilisable car répondant à l'une des conditions prévues par l'article 13 de la « loi CADA », il conviendra de se poser la question de l'encadrement par une licence de la réutilisation des données mises à disposition.

Même si la loi n'impose la signature d'une licence que dans le seul cas de la perception d'une redevance, il est recommandé, comme pour toute diffusion de données publiques, d'encadrer cette ouverture par une licence dont les clauses devront être claires, précises et sans ambiguïté sur les droits et obligations des différentes parties (6).

Dans le cas de données publiques à caractère personnel, cette licence pourra en particulier préciser les mesures à mettre en œuvre pour traiter les demandes de rectification des personnes intéressées et informer celles-ci de leurs droits.

Un exemple intéressant concerne le système d'immatriculation des véhicules (SIV), pour lequel l'article L. 330-5 du code de la route a instauré un régime spécifique de réutilisation avec deux finalités de réutilisation des données possibles :

- une réutilisation à des fins statistiques ou de recherche scientifique ou historique, sans recueil de l'accord préalable des personnes concernées mais sous réserve que les études réalisées ne fassent apparaître aucune information nominative ;
- une réutilisation à des fins d'enquêtes et de prospections commerciales, sauf opposition des personnes concernées à la réutilisation de leurs données personnelles, conformément à la loi « Informatique et Libertés ».

Dans le cas d'espèce, la réutilisation des données est possible après l'octroi par le ministère de l'Intérieur d'une licence de réutilisation valant agrément du réutilisateur. Les licences prévues pour les deux types d'usage prévoient des clauses extrêmement précises quant aux obligations du réutilisateur et aux démarches qu'il doit entreprendre préalablement à toute réutilisation.

À tout le moins, dans les cas où il ne s'avérerait pas nécessaire de prévoir une licence spécifique pour encadrer la réutilisation des données, les licences type, y compris les licences ouvertes, devraient rappeler la spécificité des données à caractère personnel et la nécessité de respecter les lois « Informatique et Libertés » et CADA.

## 6. Quels risques en cas de diffusion illégitime de données personnelles ?

La divulgation de données commise par imprudence ou négligence est punie de trois ans d'emprisonnement et de 100 000 € d'amende (article 226-22 du code pénal).

(6) Se référer notamment à la « licence ouverte » définie par la Mission Etalab, conçue pour protéger à la fois le réutilisateur et l'administration.



## Références en matière de réutilisation de données à caractère personnel

CADA, rapport d'activité pour 2011 (notamment pp. 8 à 14)

» <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/124000521-commission-d-acces-aux-documents-administratifs-rapport-d-activite-2011>

CADA, avis n° 20060881 du 02/03/2006, *Recteur de l'Académie d'Aix-en-Provence*

» <http://www.cada.fr/avis-20060881,20060881.html>

CADA, conseil n° 20074133 du 21/02/2008, *Maire de Valence*

» <http://www.cada.fr/conseil-20074133,20074133.html>

CADA, avis n° 20090521 du 12/02/2009, *Directeur du centre hospitalier Guillaume-Régner de Rennes*

» <http://www.cada.fr/avis-20090521,20090521.html>

CADA, avis n° 20113072 du 20/10/2011, *Directeur de la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS)*

» <http://www.cada.fr/avis-20113072,20113072.html>

CADA, avis n° 20121581 du 19/04/2012, *Directeur de la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS)*

» <http://www.cada.fr/avis-20121581,20121581.html>

CADA, conseil n° 20121488 du 07/06/2012, *Président du Conseil régional de Bourgogne*

» <http://www.cada.fr/conseil-20121488,20121488.html>

CNIL, délibération n° 2010-460 du 09/12/2010 portant recommandation relative aux conditions de réutilisation des données à caractère personnel contenues dans des documents d'archives publiques

» <http://www.cnil.fr/documentation/deliberations/deliberation/delib/250/>

CNIL, délibération n° 2012-113 du 12/04/2012 portant autorisation unique (n° AU-029) 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

» <http://www.cnil.fr/documentation/deliberations/deliberation/delib/265/>

## Fiche 3 ■ L'anonymisation

Cette fiche a pour objet de donner aux administrations des repères pour l'anonymisation des données. Elle traite aussi de la question du coût de l'anonymisation et de la mise en place d'éventuelles redevances, ainsi que des précautions à prendre (licences, contrôle...).

### 1. Qu'est-ce qu'anonymiser ?

L'anonymisation ne consiste pas simplement à supprimer le nom d'une personne dans un document ; il s'agit d'ôter du document tout caractère qui permettrait d'identifier une personne, directement ou indirectement. Dans certains cas, cette opération peut s'avérer complexe.

L'article 2 de la loi « Informatique et Libertés » indique ainsi que : « *Pour déterminer si une personne est identifiable, il convient de considérer l'ensemble des moyens en vue de permettre son identification dont dispose ou auxquels peut avoir accès le responsable du traitement ou toute autre personne* ».

### 2. À qui incombent la responsabilité et les charges de l'anonymisation ?

En droit, l'anonymisation incombe à l'entité publique : l'article 40 du décret n° 2005-1755 du 30 décembre 2005, précise en effet 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* ». Cette rédaction tire les conséquences de celle de l'article 13 de la « loi CADA ».

### 3. Qu'entend-on par « efforts disproportionnés » ?

La notion d'« effort disproportionné » est précisée par l'article 5 de la directive européenne du 17 novembre 2003 concernant la réutilisation des informations du secteur public qui prévoit « *qu'aucune obligation n'est faite aux organismes du secteur public de créer ou d'adapter des documents pour répondre à la demande ni de fournir des extraits de documents, lorsque cela entraîne des efforts disproportionnés dépassant le stade de la simple manipulation* » (7).

Dès lors que l'opération entraînerait la mise en œuvre d'un traitement dépassant la « simple manipulation » (notion proche du « traitement automatique d'usage courant » utilisé par la CADA) en matière d'accès aux documents administratifs, l'administration n'a donc aucune obligation d'adapter les documents demandés.

La transposition de cette directive ne reprend pas cette notion de simple manipulation. On peut raisonnablement considérer que la disproportion peut être appréciée en fonction de la balance entre la charge financière et le temps que représente l'anonymisation pour l'administration et l'intérêt que représente la réutilisation des données. Cet intérêt pourrait être évalué au regard du nombre de réutilisateurs demandeurs des données, et surtout du bénéfice public qui peut en résulter pour les usagers *in fine*.

Au moment d'apprécier les moyens à mettre en œuvre pour procéder à l'anonymisation, l'administration peut aussi prendre en compte la possibilité de confier cette opération à un prestataire extérieur, étant entendu que cette solution supposera de consacrer du temps et des agents à la préparation, à la conclusion et au contrôle du contrat ou du marché.

Si l'opération d'anonymisation d'une base de données peut être réalisée par la simple suppression d'une colonne de noms dans un tableur ne comportant par ailleurs aucune autre donnée directement ou indirectement identifiante, l'administration peut alors la réaliser sans effort manifestement disproportionné.

De même l'opération d'anonymisation peut être réalisée sans difficulté, lorsque la transformation de données personnelles en données statistiques non identifiantes est possible via une agrégation simple de données (cf. loi n° 51-711 du 7 juin 1951 sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques). Il est précisé que le secret statistique protège également les personnes morales et les opérateurs économiques (secret des affaires).

(7) La directive du 26 juin 2013 modifiant la directive 2003/98/CE concernant la réutilisation des informations du secteur public reprend ces termes dans l'article 5, alinéa 2 « Le paragraphe 1 n'emporte pas l'obligation pour les organismes du secteur public de créer ou d'adapter des documents ni de fournir des extraits pour se conformer audit paragraphe, lorsque cela entraîne des efforts disproportionnés dépassant le stade de la simple manipulation ».

**Bien entendu, l'intégrité des données devra être maintenue dans la base d'origine.** L'opération d'anonymisation réalisée devra être documentée afin que les mises à jour des jeux de données mis à disposition des réutilisateurs respectent la même méthodologie.

Ces efforts d'anonymisation peuvent être atténués en intégrant, dans la mesure du possible, dès la production de l'information publique, l'optique de son accessibilité et de son traitement automatique.

#### 4. Comment anonymiser ?

L'anonymisation, définie comme un traitement visant à supprimer tout lien direct ou indirect entre des données et une personne physique identifiée ou susceptible de l'être, est un traitement de données à caractère personnel, soumis à la loi « Informatique et Libertés ».

En ce qui concerne les modes d'anonymisation, la CNIL a édité en 2012 deux guides pratiques, l'un proposant une méthodologie d'étude de risques (8), le second un catalogue de mesures de sécurité (9) au rang desquelles prennent place plusieurs recommandations pratiques pour anonymiser. Une fiche pratique a également dressé un état des lieux sur l'anonymisation (10).

L'anonymisation peut se faire par une intervention directe humaine dans un fichier (suppression de colonnes dans un tableau par exemple), mais cela ne vaut en pratique que pour des corpus d'informations de taille réduite ou très structurés. Il existe sur le marché des logiciels d'anonymisation qui peuvent être utilisés pour procéder à l'anonymisation. Ces logiciels ne sont pas en soi la garantie d'une anonymisation satisfaisante.

#### 5. Comment apprécier si une méthode d'anonymisation est satisfaisante ?

La CNIL considère que, quel que soit le logiciel utilisé, la qualité du processus d'anonymisation ne peut être jugée qu'en tenant compte des deux composantes qui interviennent dans ce processus à savoir le logiciel lui-même et les vérifications humaines.

Pour tout traitement d'anonymisation d'envergure, il ne peut qu'être conseillé de saisir la CNIL pour avis sur la méthode envisagée.

Pour la gestion des bases de données ou informations publiques contenant des données à caractère personnel, il est recommandé de mettre en place une démarche qualité afin de vérifier si, au fil du temps, la méthode d'anonymisation choisie reste valide ou si elle doit être adaptée en fonction des mises à jour de la base, de l'intégration éventuelle de nouvelles données ou de la diffusion par ailleurs de nouvelles données qui pourraient permettre des recoupements. Ce processus peut intégrer le plan d'amélioration continue des mesures de sécurité à mettre en œuvre pour tout système d'information (cf. guides pratiques de la CNIL).

#### 6. Est-il possible de confier à un opérateur spécialisé l'opération d'anonymisation ? Sous quelles conditions et avec quelles précautions ?

Dans la mesure où l'administration reste responsable du traitement au sens de la loi CNIL, il est possible de passer un marché public pour procéder aux opérations d'anonymisation (conseil CADA 20110444). En effet, le prestataire reste simple sous-traitant et est dès lors tenu au secret et à la sécurité des données traitées. Il convient toutefois d'encadrer cette prestation par une convention définissant strictement les opérations que le prestataire, indépendant du réutilisateur, est autorisé à réaliser sur les données, ainsi que les engagements qu'il prend pour garantir leur sécurité et leur confidentialité.

Il n'est pas possible en revanche de passer par une délégation de service public. L'administration ne délègue pas une mission de service public lorsqu'elle conclut un contrat portant sur l'anonymisation des données publiques. En outre, elle perdrait dans ce cas sa responsabilité sur les données traitées, ce qui impliquerait qu'elle perde également sa compétence en matière de réutilisation.

(8) [http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/Guides\\_pratiques/CNIL-Guide\\_Securite\\_avance\\_Methode.pdf](http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/Guides_pratiques/CNIL-Guide_Securite_avance_Methode.pdf)

(9) [http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/Guides\\_pratiques/CNIL-Guide\\_securite\\_avance\\_Mesures.pdf](http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/Guides_pratiques/CNIL-Guide_securite_avance_Mesures.pdf)

(10) <http://www.cnil.fr/en-savoir-plus/fiches-pratiques/fiche/article/lEtat-des-lieux-en-matiere-de-procedes-danonymisation>



## 7. Peut-on faire supporter la charge financière de l'anonymisation au premier réutilisateur qui en fait la demande, et pas aux réutilisateurs suivants ?

Cette question renvoie à la problématique de non-discrimination entre les réutilisateurs. Dès lors qu'il est pressenti que plusieurs réutilisateurs sont susceptibles d'être intéressés par les données concernées, il est nécessaire de prévoir un égal accès aux données susceptibles d'être réutilisées. À cette fin, dans le cas où l'instauration d'une redevance aurait été décidée, il est recommandé d'y intégrer le coût d'anonymisation en prenant en compte le nombre de réutilisateurs potentiels.

## 8. Une fois les données anonymisées, y-a-t-il des conditions spécifiques à respecter pour la réutilisation ?

La réutilisation de données anonymisées, qui, par définition, ont perdu tout caractère directement ou indirectement identifiant, n'est pas soumise à la loi « Informatique et Libertés ».

Quand elle met à disposition des données anonymisées en vue de leur réutilisation, l'administration n'est pas obligée d'informer le réutilisateur que la réutilisation de ces informations publiques, au sens du chapitre II de la « loi CADA », doit se faire dans le respect des limites prescrites par l'article 13 et dans le respect de la loi « Informatique et Libertés ». Cependant, à titre préventif et pédagogique, il est souhaitable d'effectuer ce rappel, étant entendu qu'en l'absence d'une telle information, l'administration ne pourra être tenue pour responsable des éventuels recoupements frauduleux opérés par des réutilisateurs.

Cette information peut prendre la forme d'une mention insérée sur tout support accompagnant la mise à disposition des données ou figurer dans la licence de réutilisation proposée au réutilisateur, y compris dans les licences gratuites.

Modèle de mention type :

*« Dans la mesure où les informations publiques ont été rendues anonymes par l'administration, sont notamment interdits les recoupements d'informations ou toute autre pratique permettant de reconstituer des données personnelles ayant fait l'objet d'une anonymisation. Le réutilisateur s'engage par conséquent à ne pas faire un usage des données qui serait contraire aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Tout traitement de données à caractère personnel en méconnaissance de la loi du 6 janvier 1978 modifiée est passible des sanctions pénales des articles 226-16 et suivants du code pénal. »*

## 9. Quels interlocuteurs au sein des entités publiques ?

Côté administration, le correspondant Etalab pour les ministères, la personne responsable de l'accès aux documents administratifs et des questions relatives à la réutilisation des informations publiques (PRADA) et le correspondant Informatique et Libertés (CIL), si l'entité publique en dispose, peuvent être sollicités pour les projets d'ouverture de données. Il peut en outre être utile d'associer, en tant que de besoin, le commissaire du Gouvernement auprès de la CNIL et le fonctionnaire de la sécurité des systèmes d'information.



### Avis et conseils de la CADA en matière d'anonymisation

Conseil n° 20110444 du 03/03/2011, *Président du Conseil général des Hauts-de-Seine*

» <http://www.cada.fr/conseil-20110444,20110444.html>

Avis n° 20054655 du 05/01/2006, *Directeur général des impôts (direction des services fiscaux du Cher)*

» <http://www.cada.fr/avis-20054655,20054655.html>

Avis n° 20093247 du 24/09/2009, *Directeur général de l'Assistance publique-hôpitaux de Paris (Groupe hospitalier Sainte-Perrine)*

» <http://www.cada.fr/avis-20093247,20093247.html>

Conseil n° 20101809 du 06/05/2010, *Directeur du service départemental d'incendie et de secours des Alpes-Maritimes*

» <http://www.cada.fr/conseil-20101809,20101809.html>

## Fiche 4 ■ La réutilisation de données publiques contenant des données à caractère personnel ayant été anonymisées

Cette fiche a pour objet de rappeler les obligations de l'administration et du réutilisateur dans le cadre de la réutilisation de données publiques contenant des données à caractère personnel ayant été anonymisées.

### 1. Quelles sont les obligations de l'administration qui a procédé à l'anonymisation des données dans la mise à disposition du fichier anonymisé pour réutilisation ?

La « loi CADA » prévoit notamment la possibilité de réutiliser des informations à caractère personnel dès lors qu'elles ont été anonymisées. L'administration qui a mis à disposition des données publiques à caractère personnel après anonymisation n'a aucune obligation légale. Toutefois, il est souhaitable que l'administration ayant anonymisé ses données porte à la connaissance des réutilisateurs cette opération, afin de les alerter sur les conséquences d'éventuels croisements de données, qui pourraient rendre ces données identifiantes. Elle pourra proposer une licence comportant une mention à cet effet (cf. fiche III, question 6).

Les contrats de licence pourront éventuellement prévoir que le réutilisateur contacte le producteur de données s'il s'aperçoit que certaines données ne sont pas anonymes ou si une mise en relation de données anonymisées débouche sur une identification.

Dans certains cas, une licence pourrait encadrer le réemploi (cas des licences en cascade) ou la diffusion de ces fichiers en dehors de l'Union européenne.

Il est recommandé un réexamen périodique de la base anonymisée : l'administration devra rester attentive à l'évolution de la structure de la base et à l'intégration de nouvelles données dans la base mise à disposition des réutilisateurs, afin d'assurer la validité de l'anonymisation dans le temps. Il est également souhaitable de suivre l'évolution des jeux de données mis à disposition par d'autres producteurs afin de s'assurer que des rapprochements de données ne peuvent aboutir facilement à des ré-identifications. En cas de difficulté d'appréciation, l'administration pourra se rapprocher de son correspondant Etalab pour les ministères, de la personne responsable de l'accès aux documents administratifs et des questions relatives à la réutilisation des informations publiques (PRADA) désignée en son sein, du correspondant Informatique et Libertés (CIL), voire, en tant que de besoin, du commissaire du Gouvernement auprès de la CNIL.

### 2. Quelles sont les obligations du réutilisateur qui effectue des traitements à partir de fichiers anonymisés ?

Dans le cas où les données sont anonymisées, le réutilisateur qui a obtenu des données de ce type n'a pas à déposer une demande d'autorisation auprès de la CNIL, puisque les données non identifiantes n'entrent pas dans le champ de la « loi Informatique et Libertés ». Toutefois, il doit être attentif aux risques de créer des données identifiantes en interconnectant ou en mettant en relation plusieurs données anonymes.

Il peut être demandé au réutilisateur de contacter le producteur de données s'il s'aperçoit que certaines données ne sont pas anonymes ou si une interconnexion ou mise en relation de données anonymisées débouche sur une identification.

À ce titre, il peut être judicieux pour le réutilisateur de nommer un Correspondant Informatique et Libertés. Il pourra faire réaliser le cas échéant une étude des risques « vie privée » (de type Expression des besoins et identification des objectifs de sécurité, EBIOS) pour les projets utilisant des fichiers contenant des données anonymisées. En fonction de l'analyse de risque, dans les cas où les données risquent d'être identifiantes, il appartient au réutilisateur, responsable du traitement, qui souhaiterait rapprocher plusieurs fichiers obtenus d'un ou de plusieurs producteurs de déposer auprès de la CNIL une demande d'autorisation. Cette analyse de risques devra être effectuée de façon périodique, à l'occasion par exemple de l'intégration de nouvelles données dans les applications.

De la même façon, le réutilisateur doit sensibiliser ses propres clients sur la nature particulière de ces informations.

### 3. Quelles sont les sanctions encourues en cas de mauvais usage de données anonymisées ?

La divulgation d'informations commise par imprudence ou négligence est punie de trois ans d'emprisonnement et de 100 000 € d'amende (article 226-22 du code pénal).

### 4. Quels sont les moyens de recours face à une administration qui, estimant que les efforts pour anonymiser les données sont disproportionnés, refuse la mise à disposition ?

La CADA est l'autorité compétente en la matière. Elle peut être saisie par toute personne à qui est opposée une décision défavorable en matière de réutilisation d'informations publiques, en application de l'article 20 de la « loi CADA ».

### 5. Quelle est la mission d'un Correspondant Informatique et Libertés ? Dans quels cas est-il recommandé de nommer un CIL au sein d'une entreprise réutilisatrice de données publiques ?

Côté réutilisateurs, il est recommandé de désigner un correspondant Informatique et Libertés (CIL) comme la loi CNIL en offre la possibilité (article 22) qui peut être l'interlocuteur sur tous les aspects Informatique et Libertés. Il pourra réaliser une étude des risques « vie privée » pour chaque projet utilisant des fichiers contenant des données anonymisées, et plus généralement des traitements de données personnelles.

(11) Dans le cas où un client souhaite réutiliser une base de données contenant des informations issues d'un producteur public, ayant fait l'objet d'une anonymisation.

## Fiche 5 ■ Le recueil du consentement des personnes

Cette fiche a pour objet de présenter le contexte juridique, les cas et les modalités du recueil du consentement des personnes.

### 1. L'exigence de recueil du consentement

L'article 13 de la « loi CADA » encadre la réutilisation des données à caractère personnel et la soumet à trois conditions non cumulatives au premier rang desquelles figure le consentement de la personne intéressée. À défaut de consentement, la réutilisation peut avoir lieu si l'autorité détentrice est en mesure d'anonymiser ou, à défaut d'anonymisation, si une disposition législative ou réglementaire le permet.

Par ailleurs, ce même article 13 en son second alinéa subordonne la réutilisation des données à caractère personnel aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés ».

Le consentement de la personne intéressée à la réutilisation de ses données personnelles, lorsque celles-ci n'ont pas été anonymisées ou qu'une disposition légale ne l'a pas autorisée, est également prévu par des dispositions de la loi CNIL et plus particulièrement de son article 7 qui prévoit qu'un « traitement des données à caractère personnel doit avoir reçu le consentement de la personne concernée ».

L'article 13 de la « loi CADA » en soulignant la subordination du droit de réutilisation à la loi « Informatique et Libertés » et reprenant la rédaction de l'article 7 de celle-ci, souligne qu'un traitement ne peut avoir lieu que dans le cas où la personne concernée a indubitablement donné son consentement.

L'exploitation des données par un réutilisateur est ainsi suspendue au recueil du consentement.

La loi « Informatique et Libertés » distingue cinq dérogations à la nécessité de recueillir le consentement dans le cadre d'un traitement automatisé. Le traitement peut être légitimé :

- lorsqu'il tend à satisfaire une « obligation légale incombant au responsable du traitement » ;
- s'il est nécessaire à la « sauvegarde de la vie de la personne concernée » ;
- s'il est nécessaire à « l'exécution d'une mission de service public dont est investi le responsable du traitement » ou son destinataire ;
- s'il est « nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie, soit de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci » ;
- lorsqu'il est nécessaire à la « réalisation d'un intérêt légitime poursuivi par les responsable du traitement ou par le destinataire sous réserve de ne pas méconnaître l'intérêt ou les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée ».

En conséquence, l'administration n'est pas systématiquement dans l'obligation de recueillir le consentement des personnes concernées par le traitement, pour ses propres utilisations. Ces dérogations ne valent pas pour la réutilisation des données.

De façon générale, le consentement recueilli par l'administration pour ses propres usages ne vaut pas pour la réutilisation des informations concernées qui nécessite une démarche particulière. En outre, le consentement ne pourrait être recueilli qu'une fois connue la finalité de la réutilisation.

### 2. Les modalités du recueil du consentement

Ni la « loi CADA » modifiée ni son décret d'application ne précisent la manière de recueillir le consentement des personnes, mais, quand il est nécessaire, ce consentement doit être préalable à la réutilisation. La question se pose, en revanche, de savoir si l'administration doit dans toutes les hypothèses recueillir elle-même le consentement a priori. La CADA ne s'est jamais prononcée sur ce point.

Dans la loi « Informatique et Libertés » le principe de consentement est lié à une obligation d'information lors de la collecte des informations, à la charge du responsable du traitement ainsi que le précise l'article 32. Cependant, en pratique, pour les questions de réutilisation des données, il semble difficile, parfois impossible, de répondre a priori à cette obligation d'information. En effet, dans la plupart des cas, la finalité de la réutilisation n'est pas connue au moment de la collecte des données.

à caractère personnel pour exercer la mission initiale du service public dans le cadre de laquelle les données vont être traitées.

D'ailleurs, en se référant à la loi « Informatique et Libertés » et aux avis de la CNIL, le recueil du consentement de l'intéressé ne saurait être envisagé que dans la mesure où le consentement serait réellement libre et éclairé. À cet effet, la personne devrait être précisément informée, de façon précise et pédagogique, de la finalité de la réutilisation envisagée et des conséquences de son acceptation (12).

Il en résulte que le consentement n'est en principe acquis qu'après que la réutilisation a fait l'objet d'une réponse favorable de la personne pour une finalité identifiée, ce qui implique une gestion lourde et coûteuse pour les personnes responsables des traitements.

Par ailleurs, le recueil du consentement suppose de l'assortir de modalités pratiques pour exercer les droits d'opposition, de rectification et de suppression, ce qui semble particulièrement difficile à mettre en place dans le cadre de la réutilisation.

Le recueil du consentement *a priori* s'avère donc en pratique souvent malaisé, même en distinguant plusieurs grandes catégories de finalités (commerciale ou non, etc.) pour lesquelles le consentement pourrait être demandé au moment du recueil des informations à caractère personnel.

En tout état de cause, le réutilisateur de données personnelles est soumis à la loi « Informatique et Libertés » et doit, à ce titre, en particulier :

- effectuer une formalité préalable (ou inscrire au registre du CIL) ;
- informer les personnes en application de l'article 32 ;
- garantir la sécurité des données en application de l'article 34 et selon une méthodologie d'études des risques « vie privée ».

S'agissant précisément du recueil du consentement, il est recommandé, aux fins de preuve, de conserver une trace (manuscrite ou informatique) du consentement.

(12) Par exemple, délibération de la CNIL n° 04-074 du 21 septembre 2004.



## Fiche 6 ■ La réutilisation des archives publiques

La réutilisation de documents d'archives contenant des données à caractère personnel a déjà donné lieu à des avis ou communications tant de la CADA que de la CNIL ainsi qu'à des recommandations du secrétariat général du ministère en charge de la culture.

Les avis et recommandations, cités ci-dessous, concernent les réutilisations à d'autres fins que des fins historiques, statistiques ou scientifiques. Ils concernent notamment les projets de constitution de bases de données commerciales mais aussi la réalisation d'index nominatifs de recherche contenant des fichiers d'archives publiques diffusés sur internet par les services d'archives eux-mêmes.

### 1. Quelles sont les règles applicables en matière de réutilisation d'archives, et notamment des archives d'état civil ?

Les services d'archives départementales, bien qu'étant des services culturels, sont soumis au cadre général de la réutilisation des informations publiques au sens de l'article 11 de la « loi CADA » (cf. avis de la CADA, décision du tribunal administratif de Clermont-Ferrand et arrêt du 4 juillet 2012 de la Cour administrative d'appel de Lyon).

Une interdiction de réutilisation ne peut être légalement fondée que si elle est justifiée par des motifs d'intérêt général suffisants et si elle est proportionnée à la sensibilité des données en cause ainsi qu'à la nature de l'usage envisagé (avis de la CADA n° 20111743 du 26 mai 2011, *Notrefamille.com*).

Pour le cas des données d'archives librement communicables selon le code du patrimoine et contenant des données personnelles, le troisième alinéa de l'article 36 de la loi « Informatique et Libertés » modifiée prévoit que de telles réutilisations sont soumises soit à l'accord exprès de la personne concernée, soit à autorisation ou avis préalable de la CNIL (voir en ce sens la délibération n° 2010-460 du 9 décembre 2010 portant recommandation relative aux conditions de réutilisation des données à caractère personnel contenues dans des documents d'archives publiques). Sur ce dernier point, la CNIL précise dans ses recommandations les conditions dans lesquelles de tels documents peuvent être réutilisés.

### 2. Quelles données d'archives sont exclues du champ de la réutilisation ?

Dans un avis rendu en mai 2011, la CNIL exclut la réutilisation de certaines données personnelles contenues dans des documents d'archives.

Cette exclusion concerne :

- les données concernant des personnes susceptibles d'être encore en vie sans distinction du type de données ;
- les données « à redoutable conséquence » concernant des personnes décédées mais dont la divulgation serait de nature à porter préjudice aux ayants droit de ces personnes et notamment :
  - les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale ou qui sont relatives à la santé ou à la vie sexuelle ;
  - les données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté ;
  - les mentions apposées en marge des actes d'état civil révélant particulièrement « l'intimité du réseau social familial ».

Ces données restent communicables au titre du code du patrimoine, mais elles doivent être rendues anonymes ou occultées avant toute réutilisation, sauf à recueillir le consentement exprès des personnes concernées (ou ayants droit), ou à respecter certains délais définis avec les Archives de France par l'autorisation unique n° AU-029 de la CNIL.

(13) Cf. fiche pratique de la CNIL : <http://www.cnil.fr/documentation/fiches-pratiques/fiche/article/quelles-sont-les-donnees-a-caractere-personnel-concernees-par-la-diffusion-sur-internet-de-docum/>

### 3. Quelles données peuvent faire l'objet de réutilisation ? Sous quelles conditions ?

S'agissant des autres données à caractère personnel, leur réutilisation est possible aux conditions suivantes :

#### Pour les personnes vivantes :

Il sera nécessaire de réaliser une information claire et complète (sur les finalités, les données, les destinataires, les droits d'opposition, d'accès de rectification, de suppression) par exemple au moyen de mentions figurant sur le site et notamment dans ses mentions légales. De plus, toute personne vivante, dont des données figureraient sur des traitements résultant de la réutilisation de documents d'archives publiques, a le droit d'en obtenir la suppression sans condition.

#### Pour les ayants droit :

L'article 40 de la loi « Informatique et Libertés » permet aux héritiers de la personne décédée d'exiger une mise à jour des données. Les responsables de traitements doivent donc prévoir une information générale en ce sens et faire droit aux demandes justifiées de suppression qui leur seraient présentées (données fausses et non corrigées, données qui font insulte à la mémoire des morts, données à « redoutable conséquence » qui peuvent nuire directement aux ayants droit, voir ci-dessus).

L'indexation par les moteurs de recherche des données relatives aux personnes nées depuis moins de 120 ans ne doit pas être possible, si leur décès n'est pas établi.

Sauf à recueillir le consentement exprès des personnes, la réutilisation des données d'archives à caractère personnel est soumise à l'autorisation préalable de la CNIL, conformément à l'article 36 de la loi « Informatique et Libertés ». Enfin, afin de vérifier que les garanties précisées dans la recommandation sont bien respectées, la CNIL peut utiliser son pouvoir de contrôle *a posteriori*.

### 4. Quelles sont les garanties à demander au réutilisateur ?

Les traitements d'archives publiques comportant des données personnelles sont soumis à l'accomplissement de formalités préalables, et notamment à autorisation ou avis préalable de la CNIL, conformément au troisième alinéa de l'article 36 de la loi « Informatique et Libertés » modifiée.

Il est donc recommandé que les administrations détentrices des fonds d'archives vérifient que le réutilisateur est en conformité avec la loi « Informatique et Libertés » : déclaration et autorisation de la CNIL (cf. jugement du tribunal administratif de Clermont-Ferrand du 13 juillet 2011 et arrêt du 4 juillet 2012 de la Cour administrative d'appel de Lyon).



#### Références en matière de réutilisation d'archives publiques

CNIL, délibération n° 2010-460 du 09/12/2010 portant recommandation relative aux conditions de réutilisation des données à caractère personnel contenues dans des documents d'archives publiques

» <http://www.cnil.fr/documentation/deliberations/deliberation/delib/250/>

CNIL, délibération n° 2012-113 du 12/04/2012 portant autorisation unique (n° AU-029) 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

» <http://www.cnil.fr/documentation/deliberations/deliberation/delib/265/>

CNIL, article « Comment concilier la protection de la vie privée et la réutilisation des archives publiques sur internet ? », site internet de la CNIL, 16/05/2011

» <http://www.cnil.fr/linstitution/actualite/article/article/comment-concilier-la-protection-de-la-vie-privee-et-la-reutilisation-des-archives-publiques-sur-in/>

CADA, avis n° 20100695 du 25/03/2010, *Président du conseil général du Rhône*

» <http://www.cada.fr/avis-20100695,20100695.html>

CADA, avis n° 20100691 du 25/03/2010, *Président du conseil général de Meurthe-et-Moselle*

» <http://www.cada.fr/avis-20100691,20100691.html>

CADA, conseil n° 20101341 du 25/03/2010, *Directrice des archives et du patrimoine immobilier de l'Essonne*

» <http://www.cada.fr/conseil-20101341,20101341.html>

CADA, avis n° 20103177 du 27/07/2010, *Président du conseil général de l'Allier*

» <http://www.cada.fr/avis-20103177,20103177.html>

CADA, conseil n° 20110444 du 03/03/2011, *Président du conseil général des Hauts-de-Seine*

» <http://www.cada.fr/conseil-20110444,20110444.html>

CADA, avis n° 20111743 du 26/05/2011, *Président du conseil général du Rhône*

» <http://www.cada.fr/avis-20111743,20111743.html>

Tribunal administratif de Clermont-Ferrand, jugement du 13/07/2011, *Société Notrefamille.com*  
Cour administrative d'appel de Lyon, arrêt du 04/07/2012

## Annexe ■ Les textes de référence

### Loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal

#### Article 13

« 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. »

» <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006068643>

### 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

#### Article 40

« 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. »

» <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000265304>

### Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

#### Article 7

« Un traitement de données à caractère personnel doit avoir reçu le consentement de la personne concernée ou satisfaire à l'une des conditions suivantes :

- 1° Le respect d'une obligation légale incombant au responsable du traitement ;
- 2° La sauvegarde de la vie de la personne concernée ;
- 3° L'exécution d'une mission de service public dont est investi le responsable ou le destinataire du traitement ;
- 4° L'exécution, soit d'un contrat auquel la personne concernée est partie, soit de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci ;
- 5° La réalisation de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement ou par le destinataire, sous réserve de ne pas méconnaître l'intérêt ou les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée. »

#### Article 32

« I. - La personne auprès de laquelle sont recueillies des données à caractère personnel la concernant est informée, sauf si elle l'a été au préalable, par le responsable du traitement ou son représentant :

- 1° De l'identité du responsable du traitement et, le cas échéant, de celle de son représentant ;
- 2° De la finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées ;
- 3° Du caractère obligatoire ou facultatif des réponses ;
- 4° Des conséquences éventuelles, à son égard, d'un défaut de réponse ;
- 5° Des destinataires ou catégories de destinataires des données ;
- 6° Des droits qu'elle tient des dispositions de la section 2 du présent chapitre ;
- 7° Le cas échéant, des transferts de données à caractère personnel envisagés à destination d'un État non membre de la Communauté européenne.

Lorsque de telles données sont recueillies par voie de questionnaires, ceux-ci doivent porter mention des prescriptions figurant aux 1°, 2°, 3° et 6°.

II. - Tout abonné ou utilisateur d'un service de communications électroniques doit être informé de manière claire et complète, sauf s'il l'a été au préalable, par le responsable du traitement ou son représentant :

- de la finalité de toute action tendant à accéder, par voie de transmission électronique, à des informations déjà stockées dans son équipement terminal de communications électroniques, ou à inscrire des informations dans cet équipement ;
- des moyens dont il dispose pour s'y opposer.

Ces accès ou inscriptions ne peuvent avoir lieu qu'à condition que l'abonné ou la personne utilisatrice ait exprimé, après avoir reçu cette information, son accord qui peut résulter de paramètres appropriés de son dispositif de connexion ou de tout autre dispositif placé sous son contrôle.

Ces dispositions ne sont pas applicables si l'accès aux informations stockées dans l'équipement terminal de l'utilisateur ou l'inscription d'informations dans l'équipement terminal de l'utilisateur :

- soit a pour finalité exclusive de permettre ou faciliter la communication par voie électronique ;
- soit est strictement nécessaire à la fourniture d'un service de communication en ligne à la demande expresse de l'utilisateur.

III. - Lorsque les données à caractère personnel n'ont pas été recueillies auprès de la personne concernée, le responsable du traitement ou son représentant doit fournir à cette dernière les informations énumérées au I dès l'enregistrement des données ou, si une communication des données à des tiers est envisagée, au plus tard lors de la première communication des données.

Lorsque les données à caractère personnel ont été initialement recueillies pour un autre objet, les dispositions de l'alinéa précédent ne s'appliquent pas aux traitements nécessaires à la conservation de ces données à des fins historiques, statistiques ou scientifiques, dans les conditions prévues au livre II du code du patrimoine ou à la réutilisation de ces données à des fins statistiques dans les conditions de l'article 7 bis de la loi n° 51-711 du 7 juin 1951 sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques. Ces dispositions ne s'appliquent pas non plus lorsque la personne concernée est déjà informée ou quand son information se révèle impossible ou exige des efforts disproportionnés par rapport à l'intérêt de la démarche.

IV. - Si les données à caractère personnel recueillies sont appelées à faire l'objet à bref délai d'un procédé d'anonymisation préalablement reconnu conforme aux dispositions de la présente loi par la Commission nationale de l'informatique et des libertés, les informations délivrées par le responsable du traitement à la personne concernée peuvent se limiter à celles mentionnées au 1° et au 2° du I.

V. - Les dispositions du I ne s'appliquent pas aux données recueillies dans les conditions prévues au III et utilisées lors d'un traitement mis en œuvre pour le compte de l'État et intéressant la sûreté de l'État, la défense, la sécurité publique ou ayant pour objet l'exécution de condamnations pénales ou de mesures de sûreté, dans la mesure où une telle limitation est nécessaire au respect des fins poursuivies par le traitement.

VI. - Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux traitements de données ayant pour objet la prévention, la recherche, la constatation ou la poursuite d'infractions pénales. »

» [http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=3F03DF99A7F4A46B5D8DE2A9A6A46F88.tpdjo15v\\_1?cidTexte=LEGITEXT000006068624](http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=3F03DF99A7F4A46B5D8DE2A9A6A46F88.tpdjo15v_1?cidTexte=LEGITEXT000006068624)

## Code du patrimoine

### Article L. 213-2

« Les archives publiques sont communicables de plein droit à l'expiration d'un délai de :

1° Vingt-cinq ans à compter de la date du document ou du document le plus récent inclus dans le dossier :

a) Pour les documents dont la communication porte atteinte (...) au secret en matière de statistiques sauf lorsque sont en cause des données collectées au moyen de questionnaires ayant trait aux faits et comportements d'ordre privé mentionnées aux 4° et 5° ; (...)

4° Soixante-quinze ans à compter de la date du document ou du document le plus récent inclus dans le dossier, ou un délai de vingt-cinq ans à compter de la date du décès de l'intéressé si ce dernier délai est plus bref :

a) Pour les documents dont la communication porte atteinte au secret en matière de statistiques lorsque sont en cause des données collectées au moyen de questionnaires ayant trait aux faits et comportements d'ordre privé ; (...)

5° Cent ans à compter de la date du document ou du document le plus récent inclus dans le dossier, ou un délai de vingt-cinq ans à compter de la date du décès de l'intéressé si ce dernier délai est plus bref, pour les documents mentionnés au 4° qui se rapportent à une personne mineure. »

### Article L. 213-3

« L'autorisation de consultation de documents d'archives publiques avant l'expiration des délais fixés au I de l'article L. 213-2 peut être accordée aux personnes qui en font la demande dans la mesure où l'intérêt qui s'attache à la consultation de ces documents ne conduit pas à porter une atteinte excessive aux intérêts que la loi a entendu protéger. (...) l'autorisation est accordée par l'administration des archives aux personnes qui en font la demande après accord de l'autorité dont émanent les documents. »

» <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074236>

**Loi n° 51-711 du 7 juin 1951 sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques****Article 6**

« Sous réserve des dispositions des articles 40, 56, 76, 97 et 99 du code de procédure pénale et de celles de l'article L. 213-3 du code du patrimoine, les renseignements individuels figurant dans les questionnaires revêtus du visa prévu à l'article 2 de la présente loi et ayant trait à la vie personnelle et familiale et, d'une manière générale, aux faits et comportements d'ordre privé ne peuvent, sauf décision de l'administration des archives, prise après avis du comité du secret statistique et relative à une demande effectuée à des fins de statistique publique ou de recherche scientifique ou historique, faire l'objet d'aucune communication de la part du service dépositaire avant l'expiration d'un délai de soixante-quinze ans suivant la date de réalisation de l'enquête ou d'un délai de vingt-cinq ans à compter de la date du décès de l'intéressé, si ce dernier délai est plus bref.

Sous réserve des dispositions des articles 40, 56, 76, 97 et 99 du code de procédure pénale et de celles de l'article L. 213-3 du code du patrimoine, les renseignements individuels d'ordre économique ou financier figurant dans les questionnaires revêtus du visa prévu à l'article 2 de la présente loi ne peuvent, sauf décision de l'administration des archives, prise après avis du comité du secret statistique, faire l'objet d'aucune communication de la part du service dépositaire avant l'expiration d'un délai de vingt-cinq ans suivant la date de réalisation du recensement ou de l'enquête.

Ces renseignements ne peuvent en aucun cas être utilisés à des fins de contrôle fiscal ou de répression économique. Par application des dispositions de l'article L. 84 du livre des procédures fiscales et de l'article 64A du code des douanes, les administrations dépositaires de renseignements de cette nature ne sont pas tenues par les obligations relatives au droit de communication. »

» <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000888573>



# PARTIE 3



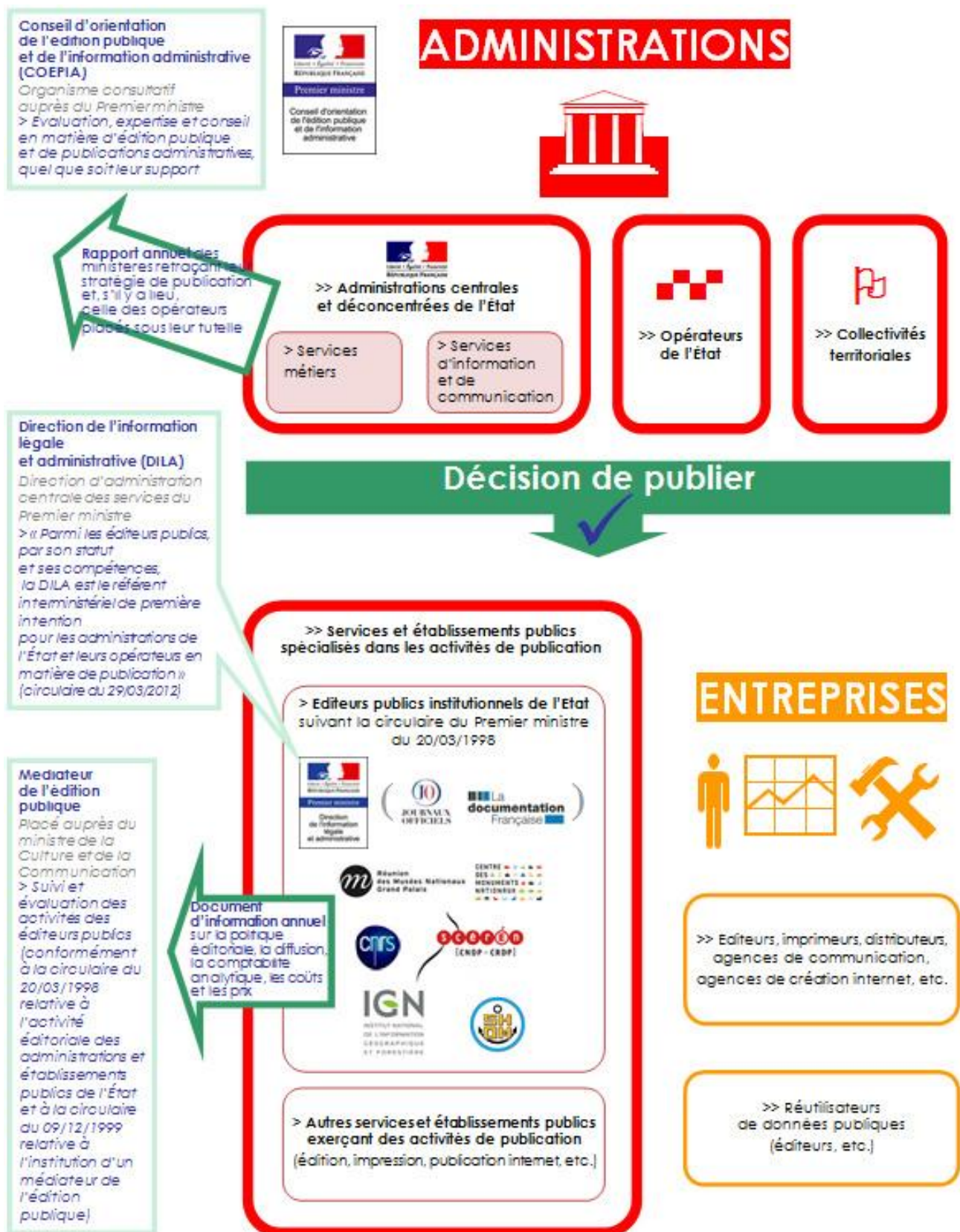
## LES PUBLICATIONS ADMINISTRATIVES

*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.*

# \*PANORAMA

## Publications administratives



**Vigilance des administrations pour la prise de décision de publier** 

> Respect par les ministères des instructions de la circulaire du 29/03/2012 relative à l'efficience des activités de publication de l'État

**Vigilance des administrations dans la mise en œuvre de leurs décisions de publier** 

> Respect des règles de la concurrence

> Respect par les ministères des instructions de la circulaire du 29/03/2012 relative à l'efficience des activités de publication de l'État

> Respect par les ministères des instructions des circulaires concernant l'édition imprimée marchande de l'État (circulaire du 20/03/1998 relative à l'activité éditoriale des administrations et établissements publics de l'État et circulaire du 09/12/1999 relative à l'institution d'un médiateur de l'édition publique)



**Retours citoyens**

open data,  
réclamations,  
enquêtes de  
satisfaction,  
alertes,  
demandes  
spécifiques, etc.

  
**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**





## 3.1. Le pilotage et la rationalisation des activités de publication progressent dans les ministères

Sont reprises dans cette partie les observations du rapport établi en juin 2013 par le COEPIA concernant les stratégies de publication des départements ministériels

pour l'exercice 2013, en application de la circulaire du Premier ministre du 29 mars 2012 relative à l'efficacité des activités de publication de l'État.

### 3.1.1. Un premier exercice encourageant de définition et de suivi des stratégies ministérielles de publication

La [circulaire du Premier ministre du 29 mars 2012](#) relative à l'efficacité des activités de publication de l'État invite les départements ministériels à transmettre en février de chaque année au COEPIA un rapport retraçant leur stratégie de publication et, s'il y a lieu, celle des opérateurs de l'État placés sous leur tutelle.

Ce rapport doit couvrir 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 marchand ». Il décrit « les objectifs poursuivis, la démarche retenue et les moyens mis en œuvre ainsi que les difficultés éventuellement rencontrées pour l'année passée ». Il 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 ».

Pour faciliter l'établissement de ce rapport, le COEPIA a mis à la disposition des départements ministériels une « grille d'analyse des activités de publication ».

Pour ce premier exercice lié à la mise en œuvre de la circulaire du 29 mars 2012, le COEPIA a reçu huit contributions, dont six rapports de stratégie de publication provenant de six des dix départements ministériels sollicités sur la base des périmètres des secrétariats généraux des ministères.

Il s'agit des secrétariats généraux du ministère des Affaires étrangères, du ministère de la Culture et de la Communication, des ministères économiques et financiers, des ministères de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la recherche, du ministère de la Défense et du ministère de l'Intérieur.

Le réseau interministériel de reprographie de l'État ainsi que la Direction de l'information légale et administrative ont aussi adressé un rapport au COEPIA, tandis que le Service d'information du Gouvernement transmettait des éléments statistiques relatifs à la publication de l'État sur internet.

Deux départements ministériels ne sont pas parvenus à produire à temps leurs rapports : le ministère de l'Égalité des territoires et du Logement et le ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, et les ministères chargés des Affaires sociales. Le ministère de la Justice et celui de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt n'ont pas répondu.

Le taux de réponse est donc de 60% s'agissant du nombre de départements ministériels. Rapportés aux effectifs ou budgets ministériels, les six départements ministériels ayant répondu représentent 90% des plafonds d'autorisations d'emploi pour 2013 et 82% des crédits de paiement ouverts par missions du budget général.

Les éléments ainsi transmis par les secrétaires généraux des ministères, appuyés sur la grille d'analyse mise à disposition par le COEPIA, ont pu être examinés à la lumière de l'ensemble des travaux conduits au cours de l'année par la formation spécialisée « Politiques de l'édition publique » du COEPIA (auditions, groupes de travail, etc.), ainsi que du rapport annuel du Médiateur de l'édition publique, permettant de compléter le panorama concernant par exemple les ministères chargés de l'Écologie.

Il est ainsi apparu que sept départements ministériels développent une véritable stratégie de publication : Affaires étrangères, Culture, Défense, Économie, Éducation, Intérieur et Écologie.

Toutes les stratégies de publication présentées au COEPIA ont pour caractéristique essentielle de mettre la priorité sur le développement de la publication numérique. Elles recouvrent toutefois des situations fort différentes selon les départements ministériels, tant en ce qui concerne le champ de la publication couvert que les moyens utilisés et les mutualisations mises en place.

### 3.1.2. La fixation d'orientations pour les activités de publication se développe dans les ministères

Tous les départements ministériels ayant transmis une réponse écrite au COEPIA, fixent des orientations précises à leurs activités de publication, ce qui constitue une évolution notable depuis 2010. C'est aussi le cas d'autres ministères n'ayant pas fourni de réponse.

Ces orientations sont plus ou moins développées selon les départements.

S'agissant des Affaires étrangères, le principe posé est que les publications numériques doivent devenir la règle, avec une approche pluriannuelle et des objectifs chiffrés de la part de publications numériques dans l'ensemble des activités de publication pour les trois ans à venir. Les productions audiovisuelles entrent dans le champ de la réflexion globale, ainsi que les infographies et la mise en place de supports mobiles tels que « les conseils aux voyageurs ».

Le ministère de la Culture a développé un pilotage centralisé destiné à permettre aux services ayant une activité éditoriale, « d'interroger de façon approfondie l'opportunité de publier » ; cette analyse doit prendre en considération quatre axes : lisibilité de l'offre éditoriale, recherche de synergie, respect de l'environnement par la promotion de publications dématérialisées et innovation en s'appuyant sur de nouveaux formats

de communication. Cette stratégie s'accompagne du développement d'outils de mesure d'impact d'une publication ou de calcul de coûts complets. L'activité des opérateurs est par ailleurs suivie à travers le rapport annuel du médiateur de l'édition publique, 16 des 61 éditeurs publics appartenant à la sphère culturelle.

Pour la Défense, son activité éditoriale est « principalement tournée vers le maintien du lien armée-nation à travers deux domaines, la communication de défense et l'édition historique et mémorielle ». La mutualisation des moyens et les outils d'évaluation sont partie intégrante d'une stratégie qui fait aussi appel aux moyens du secteur privé à travers des coéditions ou l'externalisation de l'hébergement et de la maintenance de sites.

L'Écologie poursuit quatre objectifs qui structurent sa stratégie de publication : encourager les démarches de développement durable, valoriser les politiques publiques auprès du grand public, fédérer l'identité du département ministériel au sein de valeurs communes et promouvoir l'éco-responsabilité.

En ce qui concerne les ministères économiques et financiers, trois axes ont été retenus correspondant au contexte : décentralisation des politiques de



publication, choix de dématérialisation croissante et mise en place d'instruments d'appui au niveau ministériel.

L'Éducation, de son côté, développe une stratégie de publication de plus en plus intégrée en y associant les principaux opérateurs que sont le SCEREN (Services culture, éditions, ressources pour l'Éducation nationale - Centre national de documentation pédagogique), le CNED (Centre national d'enseignement à distance), l'ONISEP (Office national d'information sur les enseignements et les professions) et le CEREQ (Centre d'études et de recherches sur les qualifications), avec une priorité donnée aux publications numériques, l'investissement progressif des

réseaux sociaux et le recours subsidiaire aux publications imprimées.

L'Intérieur développe une stratégie éditoriale dans le cadre de son schéma directeur de l'information et de la communication qui fixe les objectifs de communication. Les grands axes de cette stratégie visent à rechercher une plus grande lisibilité et transparence par la rationalisation des sites internet, une plus grande cohérence des contenus éditoriaux et une politique d'ouverture et de réutilisation des données publiques. La préférence accordée à l'édition numérique dans tous les domaines est une « forte option » assumée. Cette stratégie repose sur une collecte minutieuse des données en matière de publication.

### 3.1.3. Le pilotage et l'organisation des activités de publication restent inégaux

La création des comités de publication et la mutualisation des moyens internes aux administrations de l'État tendent à se généraliser. Mais chaque département ministériel demeure légitimement soucieux de maintenir une organisation des activités de publication adaptée à ses besoins spécifiques.

S'agissant des comités de publication ministériels, ceux-ci se maintiennent (Économie, Affaires sociales), se constituent (Affaires étrangères, Intérieur, Culture, Éducation nationale) ou même se reconstituent comme au ministère de la Défense qui dispose depuis 2011 d'un comité éditorial consultatif et informel. La généralisation de ces comités de publication, recommandée par le COEPIA, semble donc en bonne voie.

La création de ces comités de publication s'accompagne le plus souvent d'un développement de la coordination interne entre les grandes entités de chaque département ministériel sans aboutir systématiquement à une centralisation de la stratégie de publication au niveau des secrétariats généraux et des directions de la communication.

Certains départements ministériels tels que l'Économie ou les Affaires sociales préfèrent, pour des raisons d'efficience propres à leur contexte institutionnel, maintenir une stratégie décentralisée au niveau des grandes directions qui conservent la maîtrise d'ouvrage de la stratégie de publication, voire la maîtrise d'œuvre.

Bercy apporte comme explication que les ministères économiques et financiers « exercent leur activité au titre de 16 missions budgétaires et 49 programmes, portés par 5 ministres de plein exercice. ». « [Ils] rassemblent des directions à fort contenu métier pour lesquels les documents et productions à usage des différents publics constituent, par eux-mêmes, des éléments de politique d'action. Les plus importantes d'entre-elles sont des directions à réseau dont les effectifs représentent 94,4% des effectifs ministériels. ».

Le même raisonnement prévaut pour les Affaires sociales dont le périmètre « vaste et diversifié » est constitué de 9 autorités ministérielles et relayé par trois réseaux territoriaux.

### 3.1.4. La mutualisation et la rationalisation des moyens progressent

La mutualisation des moyens au sein des départements ministériels, souvent sous la contrainte budgétaire, est, elle aussi, en bonne voie. La rationalisation des politiques de publication est largement engagée dans chaque département en vue d'une optimisation des moyens.

Cette rationalisation se traduit par des effets spectaculaires, notamment en matière numérique.

Les Affaires étrangères sont résolument engagées dans une meilleure articulation entre le site généraliste du ministère, « France diplomatie », et les sites locaux des postes diplomatiques au nombre de 250 dont les trois quarts offrent une version multilingue, et même trilingue.

Au cours des dernières années, la Culture a réduit de près de 200 à 2 le nombre des sites internet rattachés au ministère.

Quant à la Défense, dont les activités internet sont partagées entre deux principaux sites ([defense.gouv.fr](http://defense.gouv.fr) et [cheminsdememoire.fr](http://cheminsdememoire.fr)), ses activités de publication investissent désormais les réseaux sociaux en adoptant une méthode associant, dès l'origine, tableau de bord de veille, cartographie de présence sur ces réseaux et élaboration d'un « guide du bon usage des réseaux sociaux ».

L'Éducation, au cœur des problématiques internet en raison de publics fortement engagés dans l'internet (élèves, étudiants, professeurs et parents d'élèves), cherche à développer un ensemble de sites, de contenus et de services en lignes, cohérent et régulièrement actualisé, adoptant un ensemble de principes directeurs applicables à tous les services. Une circulaire publiée au *Bulletin officiel* du 26 mai 2011 présente les « principes directeurs en matière de communication numérique » : identité visuelle homogène sur l'ensemble des sites, adresses internet normalisées, accessibilité des sites à tous les publics, rationalisation de l'offre de contenus et cohérence éditoriale entre les sites, outil commun de suivi statistique. L'Éducation publie aussi à l'intention des

rectorats et inspections académiques un guide de référence, la « charte web académique » 2012-2014, qui est destiné à « améliorer la visibilité, la lisibilité et la cohérence de la communication sur internet ».

L'Intérieur, de son côté, est engagé dans une modernisation approfondie du réseau des sites internet départementaux de l'État (projet IDE, voir supra 1.3.2., p. 30) dans le cadre d'une action interministérielle impliquant le Secrétariat général de la modernisation de l'action publique (SGMAP), le Service d'information du Gouvernement (SIG) et la Direction de l'information légale et administrative (DILA).

Dans le domaine des imprimés, la démarche de rationalisation pour moins spectaculaire qu'elle soit n'en est pas pour autant délaissée ; elle est même plus aboutie encore dans la mesure où les activités traditionnelles de publication sont mieux connues et cernées par les administrations publiques.

S'agissant de la reprographie, le principe de mutualisation est désormais une réalité largement partagée : le réseau qui a été constitué, organisé et piloté par la DILA à l'échelle interministérielle, est constitué de dix sept participants ; il envisage d'étendre ses activités à des prestations d'impression « offset ».

Pour un certain nombre de départements ministériels, le développement de l'offre de services internes est effectif, que ce soit pour la Culture, l'Écologie, l'Économie, la Défense ou l'Intérieur. Ces ministères proposent des instruments d'appui au niveau du secrétariat général. La centralisation des procédures et opérations de publication est effective à la Défense depuis le début des années 2000 qui a mis en place une procédure interne de « print manager ».

Ces mutualisations peuvent s'étendre aux moyens humains et techniques vidéos et événementiels, comme à l'Intérieur ou aux Affaires étrangères, sous la forme de partage de ressources documentaires.

Quant au recours au secteur privé, si les travaux du Médiateur de l'édition publique permettent d'avoir une vision claire dans le domaine des imprimés, en matière

numérique, à l'exception de la Défense qui détaille les prestations externalisées, les départements ministériels ont peu donné d'informations.

### 3.1.5. Des insuffisances continuent toutefois de limiter les profits que les ministères pourraient tirer du mouvement engagé

#### **Une capacité insuffisante de suivi des activités de publication de certains services et opérateurs**

Signalons d'abord les difficultés rencontrées par la plupart des secrétaires généraux des ministères pour appréhender les activités de publication dans l'ensemble de leur périmètre direct et indirect, reflétant plus généralement la complexité du pilotage des services et des opérateurs dans certains secteurs.

À l'exception de l'Éducation qui englobe certains éditeurs institutionnels dans le périmètre de sa réponse, le champ couvert par les rapports ministériels de stratégie pour le premier exercice en 2013 concerne les administrations de l'État hors les opérateurs sous tutelle, qui peuvent pourtant jouer un rôle actif en la matière.

S'agissant des administrations de l'État, toutes les administrations déconcentrées relevant de l'autorité des départements ministériels n'entrent pas systématiquement dans le champ des rapports transmis.

Il conviendrait, pour l'établissement des stratégies ministérielles 2014, que les éditeurs institutionnels et les opérateurs sous tutelle entrent effectivement dans le champ de la publication comme c'est désormais le cas à l'Éducation.

#### **Un manque de visibilité globale sur les activités de publication, surtout numériques**

S'agissant de la cartographie globale des publications attendue dans le cadre des rapports sur les stratégies de publication, l'exercice a été effectué par six départements ministériels et le plus souvent partiellement.

Les six départements ayant produit une cartographie sont les Affaires étrangères, la Culture, la Défense, l'Économie, l'Éducation nationale et l'Intérieur.

Si les difficultés pour établir cette cartographie sont principalement liées au démarrage d'un premier exercice de cette nature, les éléments transmis par l'Intérieur, la Défense, l'Éducation nationale et la Culture notamment, démontrent que cet objectif est largement réalisable et peut être riche d'enseignements pour les départements ministériels entreprenant ces travaux.

Il n'en reste pas moins que les cartographies établies portent principalement sur les documents imprimés, ouvrages ou périodiques, et qu'en revanche les informations se rapportant aux sites internet et autres supports numériques, sont globalement peu développées alors que les départements ministériels accentuent généralement leur virage vers le numérique.

Sans présenter une cartographie en tant que telle, les informations transmises par les Affaires étrangères donnent aussi une indication relativement précise des actions de publication de ce département ministériel. La même observation prévaut pour la Culture.

Quant à la Défense, le recensement des activités éditoriales pour l'année 2012 est exhaustif, et l'information transmise est particulièrement précise en matière de supports, publics visés, forme juridique de la publication ou diffusion. Des efforts significatifs sont aussi menés pour doter le ministère d'indicateurs de résultat portant sur l'ensemble des modes de publication par l'internet.

S'agissant de l'Économie, les éléments produits constituent une synthèse globale fondée sur un recensement précis des dif-

férentes modalités de publication, tant en matière de sites internet (intranet ou extranet), ou de bases de données. Le recensement global porte aussi sur le nombre de périodiques, d'ouvrages ou de brochures et dépliant imprimés, les campagnes de communication, l'édition marchande de livres. Il donne encore des indications générales sur les fonds mis à disposition suivant diverses modalités.

Pour l'Éducation, les éléments transmis permettent d'établir une cartographie générale portant à la fois sur les publications numériques et imprimées. Celle-ci s'étend aux activités de publication des opérateurs sous tutelle comme le SCEREN, le CNED, l'ONISEP et le CEREQ. Les jeux de données à destination de data.gouv.fr ou les bases de données sont aussi recensées, ce qui permet d'avoir une vue d'ensemble assez précise des activités de publication de ce département ministériel.

S'agissant de l'Intérieur, le recensement entrepris peut être considéré comme exhaustif tant en matière de publications imprimées qu'internet, y compris les réseaux sociaux et opérateurs sous tutelle.

En l'absence de couverture complète des activités de publication des autres départements ministériels, l'établissement d'une cartographie générale est encore prématuré d'autant que le suivi statistique de l'ensemble des sites internet n'est pas encore complet à ce jour.

Mais ce travail de cartographie des activités de publication met en évidence un fort éparpillement des moyens, au point que certains départements ministériels renoncent dans les faits à l'effectuer. La priorité donnée au numérique tend peut-être, en l'absence de substitution intégrale à l'imprimé, à accentuer cette dispersion comme le montre la difficulté à recenser ne serait-ce que le nombre de sites internet pilotés par l'État.

Cette dispersion tend à s'accroître avec la multiplication des vecteurs de diffusion numérique. La présence sur les réseaux sociaux, la mise à disposition de jeux de données dans le cadre de l'open data, l'ouverture de canaux pour la réalisation de procédures de consultation publique, sont autant de nouveaux modes de

publication qui doivent entrer dans le champ de la publication. Sans oublier, par exemple, les créations d'application pour « smartphones » ou encore la diffusion de livres numériques auprès des grands acteurs de la vente au détail numérique.

Le risque de dispersion, qui peut conduire à une perte d'efficacité, suppose d'une part qu'il soit maîtrisé dans le cadre de la stratégie de publication en orientant et planifiant les actions de publication, d'autre part que les procédures d'évaluation, qui supposent les comparaisons, soient systématiquement mises en place. Mesurer les retombées devient un enjeu même de la publication dès lors que les possibilités de présence numérique se multiplient.

Il peut, enfin, paraître étonnant qu'un seul département ministériel, en l'occurrence la Culture et Communication, ait procédé au recensement des missions obligatoires de publication. La distinction entre les obligations de publication imposées par des textes législatifs ou réglementaires, et les missions d'information générales ou ponctuelles ne relevant pas d'obligations légales, ne semble pas avoir donné lieu à des différenciations dans le cadre de la stratégie de publication ou l'établissement de la cartographie.

### **Une méconnaissance générale des coûts**

Trois départements ministériels ont transmis des informations en matière de coûts et d'effectifs se rapportant aux activités de publication : la Défense, l'Économie et l'Intérieur. Un quatrième département s'est engagé dans cette voie en mettant en place les conditions d'élaboration des coûts complets : la Culture.

Encore faut-il préciser que les informations transmises sont loin de couvrir l'ensemble des activités de publication. Il s'agit principalement de coûts externes directement imputables aux activités sous revue ou d'effectifs se rapportant aux activités des administrations centrales directement rattachables à la communication.

Les méthodes d'évaluation des activités de publication en sont à leur tout début, même si des départements ministériels comme les Affaires étrangères, la Culture, la Défense et l'Intérieur apparaissent comme plus engagés dans cette voie sans pour autant transmettre les résultats de ces évaluations.

Les contraintes budgétaires œuvrent cependant indirectement en faveur du développement des procédures d'évaluation en obligeant à des choix entre la fixation d'objectifs chiffrés en matière de dépenses et les activités de publication.

L'absence chiffrée de coûts internes fiables reste donc commune à l'ensemble des départements ministériels malgré les efforts incontestables de la Défense, par exemple, pour connaître précisément les coûts directement imputables aux activités de publication imprimées. L'Intérieur et Bercy, de leur côté, ont constitué un premier décompte des effectifs susceptibles de constituer le socle réel de détermination des effectifs et coûts engendrés par les différentes activités de publication.

Dans ce contexte où l'évaluation doit devenir une priorité de la stratégie de publication, la méconnaissance des effectifs et des coûts constitue un handicap rédhibitoire. Affirmer que la mesure des coûts et des effectifs en matière de publication reste embryonnaire, est un euphémisme. On en est à « l'année zéro ». Exception faite de quelques données chiffrées très empiriques de trois ministères, tout reste à faire.

Les données transmises se limitent pour l'essentiel au champ de la communication directe. Elles sont loin de couvrir l'ensemble des activités de publication. Or, si on prend pour hypothèse théorique que les administrations de l'État consacrent le millième de leurs moyens aux activités de publication sous toutes ses formes, de la communication à la production de bases de données en passant par la rédaction de rapports, ce ne sont pas moins de 300 millions d'euros qui seraient employés à publier sous une forme ou sous une autre. Si on ajoute les budgets globaux des éditeurs

institutionnels tels que la DILA (Direction de l'information légale et administrative), l'IGN (Institut national de l'information géographique et forestière), l'INSEE (Institut national de la statistique et des études économiques), le SCEREN-CNDP (Centre national de documentation pédagogique) etc., c'est vraisemblablement de l'ordre d'un milliard d'euros qui est consacré aux actions de publication à l'échelle de l'État.

Faute d'obtenir d'éditeurs institutionnels des coûts de référence, il apparaît souhaitable que le COEPIA assure l'animation d'un groupe d'experts pour élaborer des méthodes d'analyse et de décompte des effectifs se rapportant aux activités de publication. Pour ne donner que quelques exemples, la production de bases de données, dès lors que celles-ci ont une destination d'information du public, entre dans le champ de la publication tout comme la mise à disposition de jeux de données pour la réutilisation d'informations publiques, et la gestion de sites collaboratifs ou participatifs.

Alors que les activités de publication numérique des administrations publiques sont le plus souvent gratuites, il importerait de mettre en place des méthodes partagées d'évaluation fondées sur « la valeur d'usage » des sites internet afin d'en mesurer l'efficacité. La gratuité n'empêche pas d'évaluer et de mesurer les retombées réelles se rapportant aux opérations engagées dans le domaine de l'internet.

À l'exception de l'IGN et de la RMN-GP (établissement public de la Réunion des musées nationaux et du Grand-Palais) qui ont indiqué disposer d'une comptabilité analytique, aucun rapport de stratégie de ministères assumant la tutelle d'éditeurs institutionnels, ne mentionne l'avancement des travaux en la matière. Pourtant, la circulaire du Premier ministre du 29 mars 2012 fait interdiction aux éditeurs publics institutionnels qui n'en seraient pas dotés au 31 décembre 2012, de continuer à publier sur le marché concurrentiel à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014. Le COEPIA sensibilisera de nouveau les acteurs concernés et organisera un point de situation à l'automne.



Il convient de signaler à cet égard que les circulaires de 1998, 1999 et 2012 ont rappelé le principe selon lequel les administrations et établissements dont ce n'est pas la vocation ne doivent pas entreprendre d'activités éditoriales et ont prescrit aux éditeurs publics institutionnels de développer des méthodes de comptabilité analytique.

Depuis 2012, cette obligation découle également du décret n°2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique, dont l'article 55 dispose que « la comptabilité publique comporte une comptabilité générale et (...) une comptabilité budgétaire. En outre (...) il est également tenu une comptabilité analytique. » Selon l'article 59 du même décret, « La comptabilité analytique (...) a pour objet (...) de mesurer les coûts d'une structure, d'une fonction, d'un projet, d'un bien produit ou d'une prestation réalisée et, le cas échéant, des produits afférents en vue d'éclairer les décisions d'organisation et de gestion. »

### **Une gestion prévisionnelle des publications insuffisante**

Un seul département ministériel a transmis des informations précises se rapportant à la gestion prévisionnelle des activités de publication pour l'année 2013 : il s'agit de l'Intérieur. L'Éducation annonce que cet exercice est programmé. Le caractère décentralisé des activités de publication de certains départements ministériels comme celui de l'Économie rend cet exercice compliqué.

En l'absence générale ou presque d'éléments prévisionnels, il serait tentant de conclure que le pilotage des activités de publication, lorsqu'il se met en place, demeure fondé sur des objectifs à court terme ou le réexamen de l'existant. Or, ce n'est pas ce qu'affirment les stratégies de publication présentées au COEPIA, qui sont marquées par une priorité accentuée

donnée à la stratégie numérique de publication. On peut s'interroger sur les conséquences à moyen terme de cette absence de prévisions qui risque de susciter les mêmes difficultés que pour les documents imprimés lorsqu'ils constituaient le vecteur principal de publication : une certaine permanence des actions de publication donne parfois l'impression de faire office de politique de publication.

Un effort doit être entrepris pour que les différents ministères en viennent à se poser systématiquement les questions indispensables en matière de publication : Pourquoi publier ? Comment ? Quels sont les objectifs et les moyens ? Quels sont les critères d'évaluation ? Quels retours sur investissement sont attendus ? La force de l'habitude semble, pour le moment, prévaloir largement.

Cette force de l'habitude est d'autant plus prégnante que peu de choses sont actuellement organisées au niveau éditorial pour favoriser une approche interministérielle en matière de sites internet, de collections communes de livres ou périodiques, etc.

Pourtant, en matière numérique, le succès de sites transversaux d'information tels que [service-public.fr](http://service-public.fr) ou [legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr), témoigne de l'intérêt d'une approche interministérielle de l'information publique. Le site [vie-publique.fr](http://vie-publique.fr), qui présente les politiques publiques et ouvre ses activités à la consultation des citoyens en ligne, est un autre exemple de l'intérêt de dépasser les approches ministérielles sectorielles, de même que le lancement du nouveau portail [collectivites-locales.gouv.fr](http://collectivites-locales.gouv.fr), issu de la fusion des deux sites préexistants de la Direction générale des finances publiques (DGFIP, Bercy) et de la Direction générale des collectivités locales (DGCL, Intérieur).

Dans le domaine des imprimés, les rationalisations sous contrainte budgétaire devraient aussi conduire à proposer des rapprochements éditoriaux lorsqu'il existe un intérêt à maintenir des collections ou périodiques sur support papier.

### 3.1.6. La priorité est largement accordée au numérique, l'imprimé devenant subsidiaire

L'ensemble des départements ministériels qui ont formulé une stratégie de publication ont d'une manière ou d'une autre indiqué mettre la priorité sur le développement de la publication numérique. Elle peut être volontaire pour élargir les modes d'accès aux différents publics, ou subie pour réduire les coûts de communication et rendre plus efficaces les activités de publication. Dans le même temps, la production et la diffusion de documents imprimés sous toutes formes devient « subsidiaire », pour reprendre la formule du rapport du ministère de l'Éducation sur sa stratégie de publication. Ce constat conduit à plusieurs observations.

#### **L'articulation entre les activités numériques et imprimées exige un effort d'anticipation, d'organisation et de coordination**

Selon les publics visés, les publications numériques ne sont pas intégralement substituables aux documents imprimés. Il revient à chaque comité de publication de déterminer, en fonction de la cible visée, quelle forme doit prendre chaque publication. Encore faut-il un comité de publication et que ce dernier soit opérationnel et décisionnel.

#### **L'évaluation des publications numériques demeure un objectif global à atteindre**

Les sites des départements ministériels sont placés sous contrôle statistique par le SIG (outil Xiti) mais certains sites d'administrations déconcentrées ou d'opérateurs ne le sont pas ou pas encore. Le nombre global de visiteurs, visiteurs uniques ou de pages vues est insuffisant pour évaluer l'efficacité d'un site internet. C'est un peu comme si un quotidien se limitait à connaître le nombre de lecteurs sans s'intéresser aux rubriques consultées ou réaliser des enquêtes de lectorat pour connaître son public (répartition sur le territoire, âge, sexe, profession, etc.) Certains ministères paraissent beaucoup plus en pointe que d'autres, pratiquant

des enquêtes de satisfaction et des suivis méthodiques de leurs sites.

#### **Les modèles de publication numérique évoluent à grande vitesse**

L'intérêt porté à certains réseaux sociaux ou aux applications pour « smartphones » peuvent constituer des effets de mode qui seront dépassés par le développement de nouveaux usages tout aussi éphémères. La « présence numérique » doit être fondée sur une rationalité calculée et une évaluation préalable des retombées en matière de diffusion de l'information. La création d'un réseau de « veilleurs de médias sociaux » piloté par le SIG est à cet égard une étape intéressante pour développer la réflexion commune sur l'évolution de la présence numérique des administrations.

#### **La dispersion de la diffusion des publications numériques sur les différents sites ministériels pourrait conduire à une dégradation du service rendu aux usagers**

Au temps des publications imprimées, la diffusion des éditions administratives était pratiquement centralisée à la librairie de la Documentation française pour les éditions marchandes, à l'exception de certains éditeurs institutionnels spécialisés (INSEE, RMN, CNDP, etc.). Le développement de l'internet a conduit à la création de la [Bibliothèque des rapports publics](#) (gérée par la DILA), dont la couverture demeure limitée par rapport au champ des publications administratives. Dès lors que les éditions imprimées disparaissent, la tendance des départements ministériels et opérateurs rattachés est à publier leurs éditions sur leurs propres sites ce qui revient à confier aux moteurs de recherche les capacités de détection des documents avec une plus ou moins grande facilité selon les qualités de structuration de l'accès aux métadonnées et de navigation au sein des différents portails internet ministériels. En l'absence de règles communes de publication, cette

tendance risque de s'accroître avec le développement sous tous azimuts des formats et supports numériques de publication.

### **La publication internet prend aujourd'hui trois formes principales : site web et pdf, e-Pub, jeux de données**

On constate que la publication sur internet prend principalement trois formes :

- l'édition sur un site internet public dans un format généralement html ou pdf ;
- la publication numérique, au format e-PUB, qui peut aller jusqu'à une mise à disposition marchande sur des sites de diffusion spécialisés, dont les principaux sont à l'étranger ;
- et la publication de jeux de données plus ou moins bruts et formatés, souvent statistiques, sur le portail d'Etalab [data.gouv.fr](http://data.gouv.fr), en vue de faciliter la réutilisation des données publiques.

Il n'est d'ailleurs pas exclu que les administrations, pour maîtriser leurs coûts internes de publication, en viennent à ne plus publier que des données brutes destinées à la réutilisation et perdent de vue leur mission d'origine qui est de diffuser leurs informations directement auprès des citoyens et des usagers, ce qui suppose des efforts directs d'explication et de mise en forme. Ce risque est de nature à s'accroître avec le développement des infographies simplifiées ou des applications « smartphones » qui, là aussi, peuvent devenir un substitut « allégé » aux obligations de publication et de diffusion, notamment lorsqu'il s'agit de mettre à disposition le contenu de bases de données.

### **La part du mobile dans les connexions tend à croître avec la généralisation des « smartphones »**

La part de la connexion mobile a presque doublé au cours de l'année 2012 pour les cinq sites les plus mobiles, franchissant le seuil de 10% des connexions, et même 13% pour le site [education.gouv.fr](http://education.gouv.fr), la progression pour les principaux sites s'accroissant en décembre 2012. Cette observation ne s'applique pas pour

l'instant aux autres sites publics, l'audience mobile n'enregistrant pas d'augmentation significative, demeurant comprise entre 2% et 6% du trafic mobile des sites.

Il n'en reste pas moins que « l'audience mobile » devrait constituer un indicateur à suivre et à prendre en compte dans les développements futurs en adoptant le réflexe du « mobile first » destiné à faciliter les accès mobiles qui correspondent aux tendances de fond des usages de l'internet.

### **Les choix en matière de publication imprimée restent dominés par une approche budgétaire**

Dans le domaine présenté comme « subsidiaire » des documents imprimés, la rationalisation des choix budgétaires constitue actuellement le modèle privilégié d'évaluation des résultats : « l'écémage » se fait naturellement en fonction des disponibilités budgétaires. On peut se demander cependant si la rationalisation en cours s'effectue au bon niveau qui est actuellement soit celui des directions d'administration centrale, soit, au mieux, celui des départements ministériels. L'absence de coordination des actions de publication au niveau interministériel ne permet pas d'élever les choix de rationalisation à ce niveau. Ces derniers dépendent donc de l'évolution des dotations propres à chaque ministère.

Or, l'analyse des activités de publication pour les années 2011 et 2012 montre que les départements ministériels, dans leur globalité, ne sont pas dépourvus de ressources.

Le [rapport du Médiateur de l'édition publique pour l'année 2011](#) indique que 3 000 livres ont été publiés par les administrations, qui représentent 9 millions d'exemplaires de livres produits par an (hors cartes géographiques), mais seulement 3,5 millions de livres vendus : en moyenne, un peu plus de 1 200 exemplaires ont été vendus pour un tirage de 3 000 exemplaires ; il est à noter qu'en 2010 si le nombre d'exemplaires vendus était sensiblement identique (3,7 millions), ceux des titres publiés (2 500) et des exemplaires produits (5 millions)

étaient nettement moindres, le chiffre d'affaires réalisé d'une année sur l'autre étant similaire (32 millions d'euros). Le mouvement présenté comme irrésistible vers le numérique n'apparaît pas dans les chiffres transmis par les ministères au Médiateur de l'édition publique.

En outre, les activités de publications imprimées recensées dans le cadre de la mise en réseau des capacités de reprographie, témoignent, là encore, que les départements ministériels disposent de moyens d'impression susceptibles de marges de progression en matière d'efficience, la constitution du réseau interministériel de reprographie étant un premier pas significatif.

### 3.1.7. Un outil d'aide à la décision de publier a été mis à la disposition des administrations par le COEPIA

Dans le cadre fixé par la circulaire du 29 mars 2012 relative à l'efficience des activités de publication de l'État, le COEPIA, avec le support technique de la Direction de l'information légale et administrative (DILA), propose aux administrations un nouvel outil destiné à faciliter la décision de publier (voir infra document intégral, p. 117).

Son objectif est simple : éclairer les choix aux différents stades du processus de publication dans la perspective d'accroître la performance des activités des administrations dans ce domaine.

Cette fiche d'aide à la décision met en exergue six étapes clés dans le processus de publication. À chacune de ces étapes, des informations précises ou des réponses claires doivent être apportées permettant aux décisionnaires d'effectuer des choix en connaissance de cause.

#### Pourquoi publier ?

Première et cruciale étape du processus, il s'agit de vérifier que la publication envisagée s'inscrit bien dans la stratégie ministérielle de publication, conduisant à vérifier trois points principaux :

- la finalité de la publication doit répondre à une mission de service public telle qu'une obligation « régaliennne », l'information de l'usager, la participation du citoyen à la vie publique ou encore la diffusion à caractère scientifique et technique ;

- le choix des moyens et la conduite des opérations doit faire l'objet d'une réflexion préalable tenant compte des moyens et compétences dont dispose l'administration dans un objectif d'accroître la performance, sur une base comparative par rapport à d'autres solutions existantes (mutualisation interne, recours à des éditeurs publics institutionnels ou des éditeurs privés) ;

- enfin, la question d'une distribution gratuite ou marchande doit être d'emblée examinée, en tenant compte de l'offre existante dans la sphère publique et privée.

À ce stade de la réflexion, l'analyse des objectifs de publication doit permettre d'apporter une réponse claire à la question essentielle : pourquoi publier ? Sans réponse convaincante à cette question, la décision de publier risque d'être placée sur des rails incertains. Mieux vaut alors renoncer.

#### Cible et moyens

La décision de publier doit aussi définir quelle est la cible de public et les moyens matériels de publication qui sont retenus : périmètre large ou restreint de la cible, segmentation de la cible et des moyens en fonction des publics visés.

À ce stade, le projet prend corps et les principales caractéristiques de la publication à venir sont arrêtées : publication en ligne ou papier, ouvrages ou périodiques, affiches, dépliants, e-mailings, version mobile...

## **Pas de publication sans budget prévisionnel ni objectif de résultat**

Déterminer le budget de l'opération constitue un enjeu fort.

Tout d'abord, il convient d'évaluer le projet suivant la méthode des coûts complets, en tenant compte de la totalité des coûts se rapportant à l'opération y compris les coûts internes, notamment de personnels. Il s'agit de chiffrer de manière la plus objective la dépense réelle, en s'appuyant sur des outils de comptabilité analytique, de coûts standards ou en demandant des devis externes dans une perspective d'étudier différentes options et leur incidence sur les objectifs fixés à l'opération.

L'établissement d'un compte d'exploitation prévisionnel, quelle que soit la nature de la publication, est une nécessité ; ces estimations sont alors rapportées à l'enveloppe budgétaire allouée sans que celle-ci constitue a priori le cadre initial de la dépense. En aucun cas, ce ne doit être le budget prévisionnel qui détermine les objectifs et modalités de publication. L'enveloppe est fixée au prorata des objectifs visés et des prévisions de résultats, et non l'inverse.

## **Faire les meilleurs choix dans la conduite du projet**

Il convient encore d'organiser la conduite du projet de publication.

En cas de publication imprimée, il faut procéder aux différents choix qui influent sur la ligne graphique, la maquette, les délais de réalisation et, bien évidemment, le budget final de l'opération. Le prépresse, l'impression et la diffusion sont les principales variables intervenant dans la conduite matérielle du projet.

S'agissant du support numérique, là encore, de nombreux choix auront une influence déterminante sur le processus d'édition, les compétences nécessaires à la réalisation du projet ou l'archivage futur des contenus. L'anticipation des coûts de maintenance d'un site internet, les contraintes technologiques liées aux innovations permanentes en matière

numérique doivent être soigneusement appréhendées, de même que les arbitrages à rendre entre l'emploi de ressources internes et le recours aux prestations extérieures.

Le cas des publications multi-supports mérite une attention encore plus grande, car si l'hypothèse d'exploiter un même travail éditorial sur différents supports semble une perspective permettant d'élargir les possibilités de diffusion auprès du public, les contraintes techniques peuvent se révéler coûteuses en temps et en argent voire hasardeuses en termes de résultats.

Quel que soit le mode de publication retenu, la conduite de projet est déterminante dans la performance d'ensemble. Il convient donc d'être particulièrement vigilant sur chaque paramètre de la publication.

## **Chaîne de validation**

Cinquième temps du processus de publication, la mise en place d'une chaîne de validation à chaque étape s'impose pour mener l'opération du lancement du projet au bon à tirer ou bon à diffuser. Cette chaîne de validation doit situer les niveaux d'intervention des différents acteurs de la publication, leurs rôles et engagements respectifs. Il s'agit tout particulièrement de retracer la chaîne des arbitrages budgétaires, lister les documents d'accompagnement de la décision de publier, les responsabilités en matière de réalisation de la publication, les vérifications des engagements à chaque étape du projet, ou encore le respect des obligations juridiques suivant la nature de la publication.

## **Évaluation des résultats**

Enfin, « dernière et première » étape du processus de publication, il convient avant même le lancement de l'opération, de réfléchir et retenir les critères d'évaluation des résultats. Car rien ne sert de publier si des objectifs de résultat clairs et précis ne sont pas fixés. L'évaluation de l'opération peut prendre de multiples formes : résultats de vente s'agissant d'une publication



marchande, baromètre ou enquête de satisfaction dans le cadre de campagnes d'information ou enfin statistiques de fréquentation pour des sites internet ou des ouvrages numériques téléchargeables.

Publier sans se fixer d'objectifs ni se donner les moyens de vérifier qu'ils sont atteints constitue l'exercice à éviter. Les administrations n'ont vocation à publier que pour remplir efficacement leur mission

de service public, ce qui implique qu'elles rendent des comptes sur leurs résultats.

En conclusion, l'opération de publication ne peut être efficace si au préalable la prise de décision ne repose pas sur des choix éclairés dans une logique de performance de la publication. La première version de cet arbre de décision est appelée à être expérimentée et à s'enrichir au fil du temps en intégrant des outils d'analyse et des données standards facilitant son usage par les administrations.

## 3.2. Les usages numériques et les modes de publication des administrations évoluent rapidement

Alors que toutes les stratégies ministérielles de publication font du numérique leur priorité (voir supra 3.1.6., p. 88), un groupe de travail constitué par le COEPIA à

l'automne 2012 a réfléchi à la façon dont les nouveaux usages numériques affectent les modes de publication des éditeurs et des administrations.

### 3.2.1. Enseignements et enjeux

- Développer une stratégie de publication numérique suppose une bonne connaissance des nouveaux usages numériques. La réflexion doit partir des mutations que le numérique apporte pour sortir de l'illusion de la permanence des usages. Nul doute qu'écrire, lire, publier, éditer se passent dans l'univers numérique de façon très différente. La notion de « nouveaux usages numériques » renvoie aussi à un élément économique clé. L'économie du numérique se constitue sur la base des pratiques des consommateurs. Et donc, l'économie du numérique dans l'édition se constitue à partir de ce que font les lecteurs. C'est une modification de l'économie du livre qui part de la demande pour aller vers l'offre, bouleversant ainsi la chaîne du livre. Les éditeurs publics et privés doivent se recalibrer par rapport au développement de ces nouveaux usages qui bouleversent l'ensemble de la chaîne du livre. Les administrations doivent se donner les moyens d'effectuer une veille de ces nouveaux usages afin de définir leur stratégie de publication numérique.

- Le numérique permet d'améliorer les services rendus aux usagers en matière d'accès à l'information publique et administrative. Pour autant, il ne s'agit pas pour les administrations d'aller trop loin ; elles se doivent de se concentrer, dans le cadre de leurs missions de service public, sur des services et produits numériques nécessaires et prioritaires, pour simplifier la vie des citoyens et éclairer les débats publics.

- Le numérique bouleverse la façon de produire et de diffuser des contenus. Il s'accompagne d'une diversification des conditions d'accès à l'information et aux contenus (multiplication et interaction croissante des supports, des plateformes de diffusion, essor de l'internet mobile). Pour autant, l'essor des nouveaux usages numériques et la multiplicité de plateformes de diffusion ayant chacune leurs spécificités obligent, dans le même temps, les acteurs publics et privés à mener en amont une réflexion éditoriale afin de concevoir des nouveaux produits et services qui tiennent compte des nouvelles pratiques de lecture et d'écriture.

- Le numérique pose des problèmes particuliers d'organisation interne et de gestion des compétences. Il suppose d'avoir une vision de la stratégie numérique d'ensemble et une capacité à conduire le changement collectif ; de même, des compétences spécifiques sont requises et demandent un accompagnement en ressources humaines, ainsi que le déploiement d'une culture d'apprentissage et d'échange.

- Le numérique est susceptible de modifier le rapport établi jusqu'ici entre édition publique et édition privée.

- Il repose sur de nouvelles bases la problématique de l'articulation gratuit-payant, ainsi que des questions de tarification et de financement.

### 3.2.2. Orientations

Face à ces nouveaux enjeux, le groupe de travail a proposé 19 orientations, articulées autour de 6 axes : la stratégie de publication numérique : l'organisation interne, la formation et les RH ; la mise en œuvre et le suivi de la stratégie de publication numérique : les normes, données et métadonnées ; charte et code de bonnes conduites et la construction d'outils interministériels.

Elles ont nourri l'examen des stratégies ministérielles de publication 2013, ainsi que les nouvelles recommandations qu'a formulées le COEPIA pour améliorer l'efficacité des activités de publication de l'État dans le domaine numérique (voir infra 3.6., p. 111).

## 3.3. La modernisation de l'internet de l'État progresse mais appelle la poursuite des efforts de rationalisation

### 3.3.1. La présence de l'État sur internet est forte mais reste dispersée

La présence de l'État sur internet est considérable, à la mesure de la place qu'il occupe dans la vie sociale. Mais l'organisation en « réseau » des administrations sur internet reste inachevée, même si elle avance à grands pas s'agissant du réseau territorial de l'État. Il est en même de celui des ambassades ou encore des sites des rectorats et académies pour lesquels les efforts d'intégration et la généralisation d'outils communs se poursuivent.

Une certaine forme de dispersion des sites de l'État masque leur forte présence globale sur internet, comme en témoignent les chiffres collectés par le Service d'information du Gouvernement (SIG). Il est d'ailleurs symptomatique que le suivi statistique de la « toile gouvernementale » ne couvre pas encore l'ensemble des sites internet de l'État, ni la totalité des pages des sites concernés, malgré les efforts du SIG pour piloter et déployer cet outil de veille centralisée.

- En mars 2013, moins de dix sites de l'administration comptabilisent plus d'un million de visiteurs uniques sur le mois et vingt-cinq sites plus de 250 000 visiteurs, alors que plusieurs centaines de sites appartiennent à la sphère étatique, hors opérateurs.
- Les cinquante premiers sites de l'État ont représenté en 2012 plus de 600 millions de visites, 3 milliards de pages vues et plus de 34 millions de visiteurs uniques par mois, ce qui place l'internet de l'État à hauteur des trois premiers groupes en

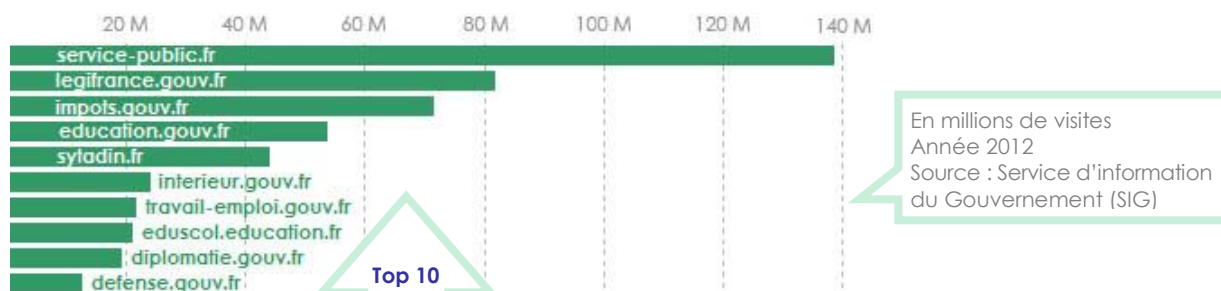
matière d'audience en France, qui culminent entre 30 et 40 millions de visiteurs uniques par mois (Google, Microsoft et Facebook).

- La prise en compte de l'audience des réseaux des académies et des préfectures porterait vraisemblablement à plus de 40 millions de visiteurs uniques par mois l'audience du net de l'État, à la mesure de son rôle dans la société française.

- La distinction entre les sites d'information ou de service et les sites internet ministériels montre que ces derniers représentent plus de 12 millions de visiteurs uniques par mois, plaçant le groupe des sites ministériels dans les 20 premiers en termes d'audience sur le net. Quant aux sites de service, les 25 premiers représentent plus de 20 millions de visiteurs uniques par mois même si les 5 plus importants portent plus de 80% de leur audience ([service-public.fr](http://service-public.fr), [legifrance.gouv.fr](http://legifrance.gouv.fr), [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr), [syntadin.fr](http://syntadin.fr), [Eduscol](http://Eduscol)).

- Il est aussi à noter que la dizaine de sites portés par la Direction de l'information légale et administrative (DILA) représentent plus d'un milliard de pages vues dans l'année, près de 250 millions de visites dans l'année et 14 millions de visiteurs uniques par mois, ce qui fait de cette direction le principal vecteur de l'information et de services de l'État par internet, avec 40% de l'audience des cinquante premiers sites de l'État.

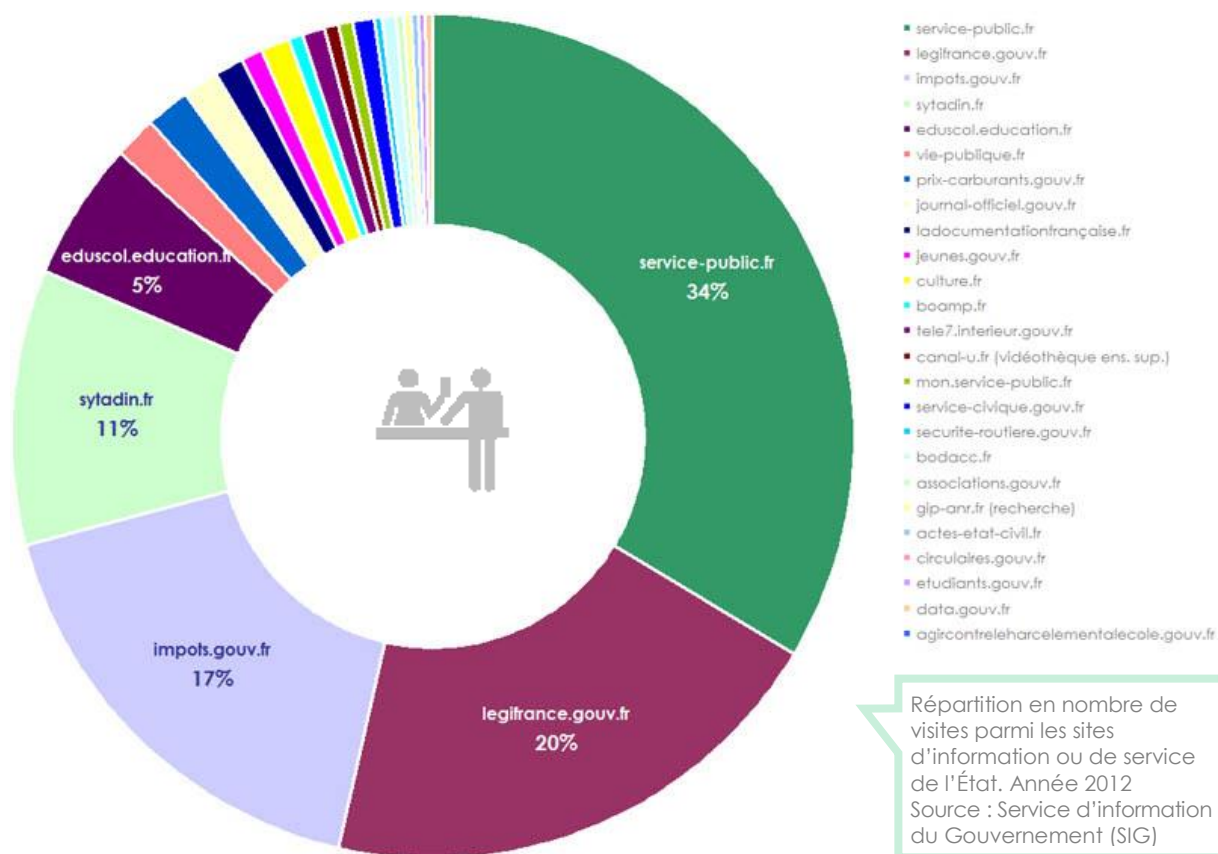
# 1/3 ■ Consultations des 50 premiers sites de l'État en 2012



Sites	Visites	Pages vues	Visiteurs uniques/mois (moy.)
1 service-public.fr	138 421 612	429 402 870	8 540 223
2 legifrance.gouv.fr	81 804 106	528 413 714	3 749 410
3 impots.gouv.fr	71 419 256	678 140 076	3 903 881
4 education.gouv.fr	53 420 316	127 758 498	3 225 849
5 sytadin.fr	43 877 045	493 062 098	1 190 485
6 interieur.gouv.fr	23 830 449	77 932 330	1 569 895
7 travail-emploi.gouv.fr	21 459 843	50 138 302	1 406 113
8 eduscol.education.fr	20 740 399	87 027 069	1 282 630
9 diplomatie.gouv.fr	19 161 752	59 751 767	1 195 570
10 defense.gouv.fr	12 530 434	41 449 842	633 653
11 developpement-durable.gouv.fr	10 923 612	37 024 388	694 904
12 justice.gouv.fr	10 886 278	27 389 075	711 170
13 fonction-publique.gouv.fr	9 107 079	47 668 883	511 869
14 vie-publique.fr	7 475 923	16 752 014	496 326
15 prix-carburants.gouv.fr	7 223 357	39 465 539	353 395
16 gouvernement.fr	6 874 013	20 572 139	466 941
17 economie.gouv.fr	6 268 211	17 973 042	416 672
18 journal-officiel.gouv.fr	5 103 693	17 619 352	298 553
19 enseignementsup-recherche.gouv.fr	4 719 365	13 074 761	277 438
20 ladocumentationfrancaise.fr	4 669 521	12 727 149	316 139
21 douane.gouv.fr	4 420 573	13 663 600	275 201
22 jeunes.gouv.fr	3 947 948	8 164 627	236 364
23 culture.fr	3 621 109	10 092 145	214 826
24 boamp.gouv.fr	3 040 822	36 162 962	128 508
25 tele7.interieur.gouv.fr	2 866 948	6 925 076	194 462
26 agriculture.gouv.fr	2 733 004	8 133 435	175 049
27 canal-u.fr (vidéothèque ens. sup.)	2 661 635	6 910 631	160 683
28 mon.service-public.fr	2 507 511	8 830 689	162 646
29 service-civique.gouv.fr	2 485 209	17 795 492	126 409
30 securite-routiere.gouv.fr	2 191 947	6 673 264	153 299
31 culturecommunication.gouv.fr	1 955 537	6 742 565	114 242
32 sports.gouv.fr	1 736 379	7 052 685	107 661
33 france.fr	1 645 398	3 566 050	157 474
34 bodacc.fr	1 597 736	12 172 047	78 907
35 emploi.gouv.fr	1 351 133	3 268 724	97 913
36 associations.gouv.fr	1 242 116	4 268 249	81 524
37 gip-anr.fr (recherche)	1 104 577	3 774 062	52 098
38 actes-etat-civil.fr	896 083	6 978 586	64 126
39 industrie.gouv.fr	871 327	1 944 935	59 883
40 circulaires.gouv.fr	793 319	3 062 574	39 217
41 pensions.bercy.gouv.fr	786 776	3 446 259	51 145
42 etudiant.gouv.fr	760 256	1 731 429	55 172
43 budget.gouv.fr	758 489	1 848 356	52 267
44 tresor.economie.gouv.fr	666 196	1 876 815	42 270
45 performance-publique.gouv.fr	659 986	2 264 875	38 000
46 asn.fr (Autorité sûreté nucléaire)	583 755	2 281 575	32 816
47 alimentation.gouv.fr	580 546	1 344 117	39 298
48 data.gouv.fr	573 395	2 418 482	38 387
49 ddm.gouv.fr	547 306	1 162 894	33 083
50 agircontreharcelementalecole.gouv.fr	543 508	1 666 453	36 783



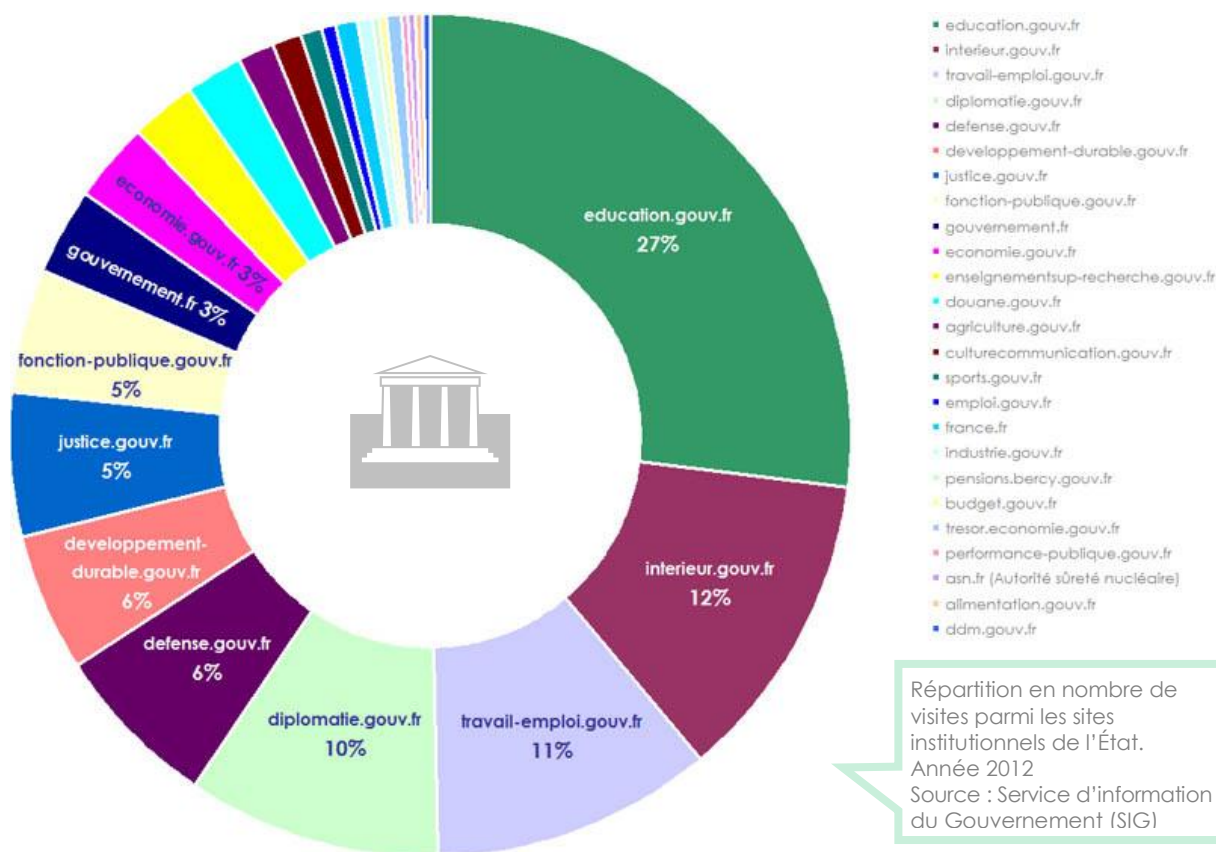
## 2/3 ■ Les 25 premiers sites d'information ou de services de l'État en 2012



Résultats 2012	Visites	Pages vues	Visites uniques/mois (moy.)
service-public.fr *	138 421 612	429 402 870	8 540 253
legifrance.gouv.fr *	81 804 106	528 413 714	3 749 410
impots.gouv.fr	71 419 256	678 140 076	3 903 811
syntadin.fr	43 877 045	493 062 098	1 190 485
eduscol.education.fr	20 740 399	87 027 069	1 282 630
vie-publique.fr *	7 475 923	16 752 014	496 326
prix-carburants.gouv.fr	7 223 357	39 465 539	353 395
journal-officiel.gouv.fr *	5 103 293	17 619 352	298 553
ladocumentationfrancaise.fr *	4 669 521	12 727 149	316 139
jeunes.gouv.fr	3 947 948	8 164 627	236 364
culture.fr	3 621 109	10 092 145	214 826
boamp.fr *	3 040 822	36 162 962	128 508
tele7interieur.gouv.fr	2 866 948	6 925 076	194 462
canal-u.fr (vidéothèque num. ens.sup)	2 661 635	6 910 631	160 683
mon.service-public.fr *	2 507 511	8 830 689	162 646
service-civique.gouv.fr	2 485 209	17 795 492	126 409
securite-routiere.gouv.fr	2 191 947	6 673 264	153 299
bodacc.fr *	1 597 736	12 172 047	78 907
associations.gouv.fr	1 242 116	4 268 249	81 524
gip-anr.fr (recherche)	1 104 577	3 774 062	52 098
actes-etat-civil.fr *	896 083	6 978 586	64 126
circulaires.gouv.fr *	793 319	3 062 574	39 217
etudiant.gouv.fr	760 256	1 731 429	55 172
data.gouv.fr *	573 395	2 418 482	38 387
agircontreleharcelementalecole.gouv.fr	543 508	1 666 453	33 083
<b>Total</b>	<b>411 568 631</b>	<b>2 440 236 649</b>	<b>21 950 713</b>
<b>Moyenne</b>	<b>205 784 316</b>	<b>1 220 118 325</b>	<b>10 975 357</b>
<b>Part des 5 premiers sites d'information</b>	<b>83,3%</b>	<b>88,2%</b>	<b>81,2%</b>

\* : sites dont la DILA est opérateur ou hébergeur

### 3/3 ■ Les 25 premiers sites institutionnels de l'État en 2012



Résultats 2012	Visites	Pages vues	Visites uniques/mois (moy.)
education.gouv.fr	53 420 316	127 758 498	3 225 849
interieur.gouv.fr	23 830 449	77 932 330	1 569 895
travail-emploi.gouv.fr	21 459 843	50 138 302	1 406 113
diplomatie.gouv.fr	19 161 752	59 751 767	1 195 570
defense.gouv.fr	12 530 434	41 449 842	633 653
developpement-durable.gouv.fr	10 923 612	37 024 388	694 904
justice.gouv.fr	10 886 278	27 389 075	711 170
fonction-publique.gouv.fr	9 107 079	47 668 883	511 869
gouvernement.fr	6 874 013	20 572 139	466 941
economie.gouv.fr	6 268 211	17 973 042	416 672
enseignementsup-recherche.gouv.fr	4 719 365	13 074 761	277 438
douane.gouv.fr	4 420 573	13 663 600	275 201
agriculture.gouv.fr	2 733 004	8 133 435	157 049
culturecommunication.gouv.fr	1 955 537	6 742 565	114 242
sports.gouv.fr	1 736 379	7 052 685	107 661
emploi.gouv.fr	1 351 133	3 268 724	97 913
france.fr	1 645 398	3 566 050	157 474
industrie.gouv.fr	871 327	1 944 935	59 883
pensions.bercy.gouv.fr	786 776	3 446 259	51 145
budget.gouv.fr	758 489	1 848 356	52 267
trésor.economie.gouv.fr	666 196	1 876 915	42 270
performance-publique.gouv.fr	659 986	2 264 875	38 000
asn.fr (Autorité sûreté nucléaire)	583 755	2 281 575	32 816
alimentation.gouv.fr	580 546	13 444 117	39 268
ddm.gouv.fr	547 306	1 162 894	33 083
<b>Total</b>	<b>198 477 757</b>	<b>591 430 012</b>	<b>12 368 346</b>
<b>Moyenne</b>	<b>7 939 110</b>	<b>23 657 200</b>	<b>494 734</b>
<b>Part des 5 premiers sites institutionnels</b>	<b>71,2%</b>	<b>66,6%</b>	<b>70,6%</b>
<b>Total des 50 premiers sites de l'État</b>	<b>610 046 388</b>	<b>3 031 666 661</b>	<b>34 319 059</b>
<b>Moyenne</b>	<b>12 200 928</b>	<b>60 633 333</b>	<b>686 381</b>
<b>Part des 5 premiers / 50 premiers</b>	<b>388 942 335</b>	<b>2 256 777 256</b>	<b>20 609 808</b>
<b>En %</b>	<b>63,8%</b>	<b>74,4%</b>	<b>60,1%</b>
<b>Sites DILA opérateur/hébergeur (12 avec *)</b>	<b>248 125 437</b>	<b>1 078 808 688</b>	<b>13 993 996</b>
<b>Part des sites DILA / total 50 premiers</b>	<b>40,7%</b>	<b>35,6%</b>	<b>40,8%</b>

### 3.3.2. La restructuration des dispositifs d'information de l'État sur internet se prolonge au-delà des périmètres ministériels

#### Déploiement de l'internet départemental de l'État (IDE)

Le principal exemple de restructuration interministérielle des sites internet de l'État se développe à l'échelon local, avec le projet d'«internet départemental de l'État» (IDE), destiné à rassembler en un site unique par département l'ensemble des informations et publications diffusées par les services de l'État (voir supra 1.3.2., p. 30).

#### Fusion de sites autour de collectivites-locales.gouv.fr

En avril 2013, a été mis en ligne par la Direction générale des finances publiques (DGFIP, ministère de l'Économie et des Finances) et la Direction générale des collectivités locales (DGCL, ministère de l'Intérieur) un nouveau portail dédié aux collectivités territoriales : [www.collectivites-locales.gouv.fr](http://www.collectivites-locales.gouv.fr). Il est issu de la fusion des deux sites que publiaient jusque-là les deux directions.

Destiné aux élus locaux et aux professionnels, ce portail permet aussi aux

citoyens d'accéder à de nombreuses informations sur l'organisation et le fonctionnement de leurs collectivités. Outre l'actualité législative et le suivi des projets gouvernementaux concernant les collectivités, le site propose des fiches sur les instructions budgétaires et la fonction publique territoriale. Y sont également en ligne les comptes des communes et des intercommunalités, les dotations de fonctionnement et de péréquation.

Devenu le «vecteur privilégié de la communication institutionnelle des deux directions générales» (communiqué), le nouveau site est significatif des efforts de rationalisation entre ministères de leurs dispositifs d'information sur internet. La fusion des deux sites a en effet répondu à l'objectif de fournir un accès unique et simplifié à l'ensemble des informations relatives aux collectivités diffusées par les deux directions. «Ce projet s'inscrit dans l'effort de réduction et de modernisation des sites internet de l'État», rappelaient d'ailleurs dans leur mot de bienvenue sur le site nouvellement ouvert, Bruno Bézard, directeur général des finances publiques, et Serge Morvan, directeur général des collectivités locales.

### 3.3.3. Deux innovations peuvent être signalées sur l'internet public : le nouveau Géoportail et le BOFIP-Impôts

#### Une nouvelle version du Géoportail

Créé en 2006 par l'Institut national géographique et forestier (IGN), recevant chaque mois 1,2 million d'internautes, le [Géoportail](http://www.geoportail.fr) constitue une des plus grandes bibliothèques numériques de données géographiques au service du public, tant particulier que professionnel.

Le Géoportail donne accès à d'importantes richesses numériques susceptibles d'être visualisées en 2D et en 3D, sous forme de cartographies à toutes échelles, actuelles et anciennes, ou de représentations de bâtiments et du

parcellaire cadastral, indiquant encore l'hydrographie, l'altitude, les limites administratives, les noms de lieux ou des réseaux, ainsi que des photographies aériennes sur l'ensemble du territoire national, y compris l'Outre-mer.

Dans la nouvelle version proposée depuis juillet 2012, ce sont plus de 90 couches d'informations d'intérêt public qui sont disponibles, comprenant les référentiels de l'IGN, mais aussi plus de 30 couches d'autres informations provenant de nombreux producteurs de données : espaces naturels, sites protégés, zonages d'occupation des sols, géologie, description du littoral, prédiction des

marées, reconstitution de centres-villes en 3D, zones urbaines sensibles, zones franches, zones à risque, patrimoine naturel et culturel, sans compter les clichés anciens en bord de mer ou des vidéos historiques.

Cette infrastructure de diffusion de données géographiques est conforme aux exigences de la directive européenne Inspire du 14 mars 2007 qui vise à permettre un large accès à l'information géographique et environnementale.

Enfin, une bibliothèque de programmation permet d'afficher sur tout site internet les cartes et photos disponibles sur le Géoportail. Ce service permet, à partir de l'API du Géoportail (API : « application programming interface ») de superposer ses propres données aux fonds de référence du Géoportail. Il est gratuit pour l'utilisateur lorsque l'usage qu'il en fait ne poursuit pas un but commercial.

Il met à disposition du public 800 000 clichés aériens historiques téléchargeables gratuitement ainsi que 90 thèmes visualisables en 2D et 26 thèmes en 3D. Plus de 1 000 sites web actifs utilisent l'API du Géoportail.

### **Lancement du BOFIP-Impôts**

Une base documentaire permettant aux usagers d'accéder sur internet à tous les commentaires administratifs des dispositions fiscales en vigueur : tel est l'objet du nouveau [Bulletin officiel des finances publiques-Impôts \(BOFIP-Impôts\)](#), mis en ligne le 12 septembre 2012, à l'issue d'un chantier considérable.

C'est dans le prolongement du rapport Fouquet (2008) sur la sécurité juridique des relations entre l'administration fiscale et les contribuables, que la Direction générale des finances publiques (DGFIP) avait lancé

le projet « Pergam », visant à actualiser et moderniser la doctrine de base comme source première d'information fiscale consolidée des citoyens.

Issu de ce projet, le BOFIP-Impôts est une base unique, consolidée et versionnée, regroupant et donnant un accès gratuit à l'ensemble de la doctrine existante de l'administration fiscale opposable en vertu des articles L.80 A et L.80 B du Livre des procédures fiscales.

La nouvelle base permet la consultation et la recherche des versions successives des documents. Le processus de production de la doctrine, mis en place par la DGFIP vise à la fois à renforcer la sécurité juridique et à raccourcir les délais de mise à jour.

La DGFIP avait présenté son projet devant le COEPIA en novembre 2011. Cette rencontre avait notamment été l'occasion d'insister sur l'importance de la prise en compte en amont des nécessités de la réutilisation des données publiques.

Si des difficultés en matière de mise à disposition rapide des données en vue de leur réutilisation par des tiers ont été constatées, la DGFIP a progressivement amélioré le fonctionnement du système.

Le COEPIA est d'ailleurs appelé à examiner la situation du BOFIP-Impôts en 2014. Le [décret n° 2008-1281 du 8 décembre 2008](#) modifié par le décret n°2012-1025 du 6 septembre 2012 prévoit en effet qu'« au plus tard dix-huit mois après la mise en service d'un site désigné en application du présent article, le service responsable présente un bilan du fonctionnement du site au conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative » (dernier paragraphe de l'article 1-1). Les travaux avec la DGFIP commenceront à l'automne 2013.

## 3.4. La place centrale de Legifrance dans la diffusion du droit par l'État sur internet ne dispense pas de renforcer l'articulation avec les autres offres

Dans le cadre de ses travaux sur l'efficacité des politiques de publication de l'État, le COEPIA a souhaité dresser une cartographie de la diffusion de données juridiques sur l'internet par l'État. Celle-ci revêt une dimension particulière dans la mesure où elle bénéficie depuis plus de dix ans d'une organisation au plan

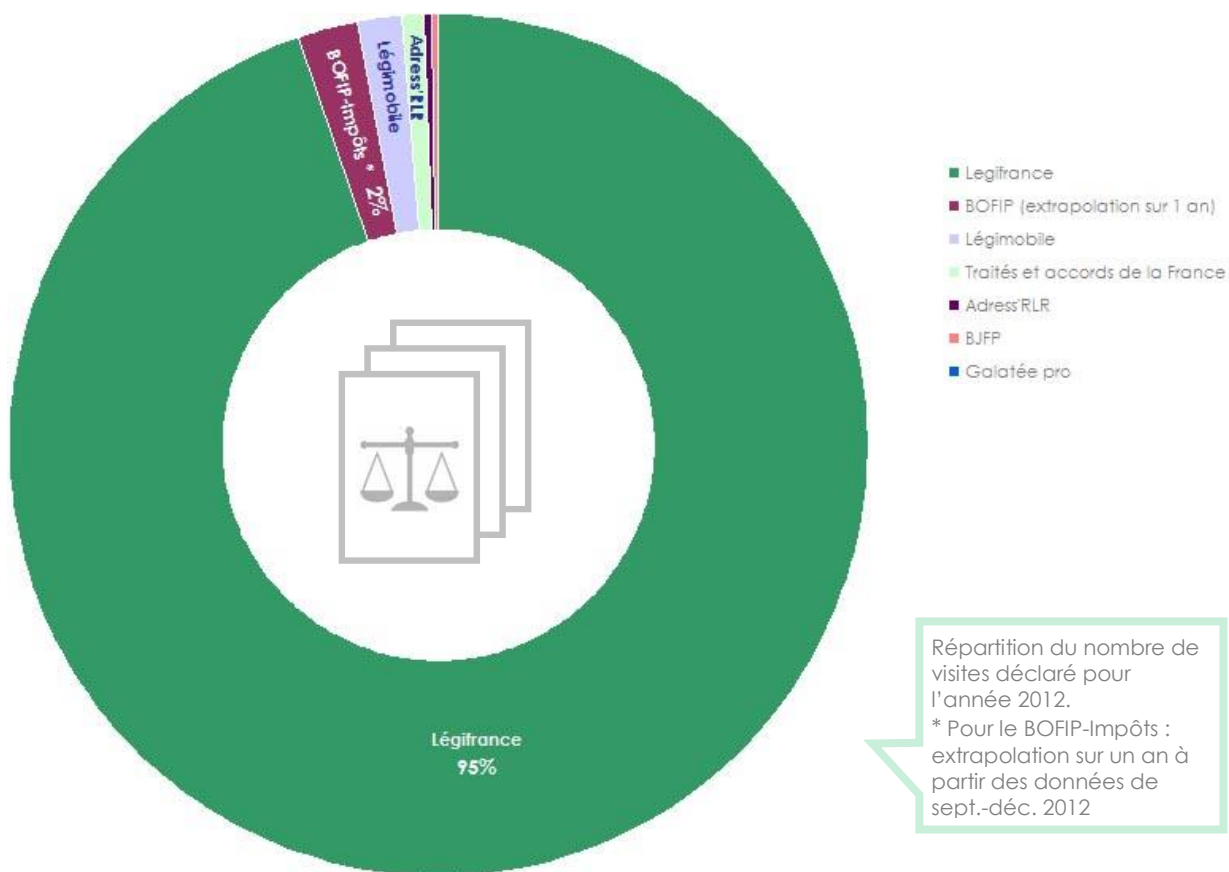
réglementaire : le [décret n°2002-1064 du 7 août 2002](#) créant le service public de la diffusion du droit par l'internet prend pour pivot le portail [Legifrance](#), auquel peuvent, le cas échéant, s'agréger des sites publics dûment autorisés par arrêté du Premier ministre à contribuer à la diffusion du droit.

### 3.4.1. Legifrance a acquis une place centrale dans la diffusion du droit par l'État sur internet

Le COEPIA a pour la première fois collecté et analysé les données statistiques de consultation des principaux sites internet de l'État diffusant du droit.

Avec plus de 80 millions de visites en 2012, Legifrance est au centre du paysage de la diffusion du droit par l'État.

■ Visites sur les principaux sites internet de l'État diffusant du droit en 2012





Base de données	Administration	Nombre de consultations ou visites	Nombre de visiteurs	Durée moyenne d'une visite	Nb de textes, documents, etc. consultés ou téléchargés	Nb de textes, documents, etc. en ligne sur le site	Nb réutilisateurs si réutilisation des données pub.
<b>Legifrance</b>	Premier ministre (Direction de l'information légale et administrative)	82 597 425	N.D.	N.D.	N.D.	32 631 textes réglementaires et législatifs	170 licenciés réutilisateurs
<b>BOFIP-Impôts</b>  <i>depuis sa création, soit du 12/09 au 31/12/2012</i>	Ministère de l'Économie et des Finances (Direction générale des finances publiques)	634 440 - dont 215 989 « en zone agents » (intranet DGFiP) - et 418 451 « en zone internet »	280 720 - dont 74 501 « en zone agents » - et 206 219 « en zone internet »	19 min. et 7 sec. - dont 621 sec. en « zone agents » - et 526 sec. en « zone internet »	N.D.	4 514 documents « maîtres » et 599 annexes	8 licenciés réutilisateurs
<b>Legimobile</b>	Premier ministre (Direction de l'information légale et administrative)	1 383 491	N.D.	N.D.	N.D.	32 631 textes réglementaires et législatifs diffusés	Sans objet (réutilisation des données de Legifrance)
<b>Base des traités et accords de la France</b>	Ministère des Affaires étrangères (Direction des archives)	90 791	86 088	4 min. et 7 sec.	N.D.	N.D.	N.D.
<b>Adress'RLR</b>	Ministère de l'Éducation nationale ; ministère de l'Enseignement sup. et de la Recherche (Centre national de documentation pédagogique)	272 368	154 996	entre 4 et 5 min.	N.D.	- Base des textes en vigueur : 8 303 - Base des textes en archive : 480	N.D.
<b>Base juridique de la fonction publique</b>	Ministère de la Fonction publique (Direction générale de l'administration et de la fonction publique)	217 184	207 145	2 min. et 47 sec.	N.D.	14 062	0
<b>Galatée Pro</b>	Ministère de l'Agriculture (Direction générale de l'alimentation)	58 222	27 595	6 min.	3 724 pages différentes pour 33 076 consultations	17 824	0

### 3.4.2. Le service public de la diffusion du droit par l'internet est organisé autour de Legifrance par le décret n°2002-1064 du 7 août 2002

Les motifs déterminants de la constitution de ce service public sont à rechercher dans des impératifs énoncés par une [décision du 17 décembre 1997 du Conseil d'État](#) dite « Ordre des avocats à la cour de Paris » (n°181611) selon laquelle « la mise à disposition et la diffusion de textes, décisions et documents juridiques (...) à l'ensemble de ces textes, décisions et documents – et notamment de ceux dont la diffusion ne serait pas économiquement viable – et répondant aux exigences d'égalité d'accès, de neutralité et d'objectivité découlant du caractère de ces textes, constituent, par nature, une mission de service public au bon accomplissement de laquelle il appartient à l'État de veiller ».

L'exercice de cartographie a été l'occasion de vérifier le respect du cadre

juridique spécifique fixé en 2002 par le Premier ministre pour l'activité d'édition correspondante. Suivant l'approche globale des travaux de la formation spécialisée « Politiques de l'édition publique », il a paru pertinent de s'interroger sur l'économie générale du dispositif existant tant en ce qui concerne la qualité de service que la bonne utilisation des ressources publiques. Il est aussi susceptible de constituer un élément d'appréhension de l'articulation entre le service public de la diffusion du droit sur l'internet et l'activité privée d'édition juridique.

Des échanges intervenus avec les ministères, il ressort les conclusions suivantes.

### 3.4.3. Des interrogations subsistent quant à l'homogénéité et la cohérence entre certaines des données juridiques diffusées sur l'internet public

En premier lieu, la qualité de service est largement reconnue mais des interrogations subsistent quant à l'homogénéité et la cohérence entre certaines des données juridiques diffusées sur l'internet public.

Le rôle de site de référence de Legifrance dans la diffusion de versions consolidées a été conforté par le déploiement au début de l'année 2008 de ses fonctionnalités de recherche par date du texte. Ce mécanisme qui permet de se situer à n'importe quelle date passée ou même future pour consulter la version applicable d'un texte à cette date, est très apprécié des praticiens du droit. Telle est sans doute l'une des raisons principales expliquant que l'identification de Legifrance par les opérateurs de sites internet publics comme source de référencement des textes législatifs et réglementaires s'est indéniablement trouvée confortée au cours des dernières années. Ce sont plus d'une soixantaine de sites internet de l'État

qui pointent désormais systématiquement leurs références normatives par des liens hypertextes vers les bases de données juridiques accessibles sur Legifrance. L'exemple le plus significatif est l'arrêt de la diffusion par l'internet du code général des impôts par le site de l'administration fiscale.

Il subsiste néanmoins des formes de dispersion entre Legifrance et d'autres sites internet publics dans l'opération de fabrication des données juridiques diffusées. Le COEPIA s'est déjà prononcé sur le cas du site [Adress'RLR](#). Il y a lieu de signaler aussi des cas épars de sites ministériels diffusant des versions de textes qui n'ont pas pour source Legifrance ainsi que le cas particulier, trouvant son origine dans une décision du milieu des années 2000, de la diffusion d'une [Base de données juridiques de la fonction publique](#).

À cela s'ajoute la question spécifique de l'accès au texte des engagements internationaux de la France, qui peut se faire sur Legifrance par la consultation des décrets de publication des traités et accords et de leurs annexes, ou par la consultation de la [Base des traités et accords de la France](#) (issue de la fusion

des bases Choiseul et Pacte), gérée par le ministère des Affaires étrangères et référencée sur Legifrance. Cette base dispose à nouveau d'une version accessible au public, mais nécessite encore d'approfondir des questions centrales comme celles de l'entrée en vigueur des traités et accords.

#### 3.4.4. Des améliorations demeurent possibles en termes d'articulation entre sites publics contribuant au service public de la diffusion du droit sur l'internet

En second lieu, des améliorations demeurent possibles en termes d'articulation entre sites publics contribuant au service public de la diffusion du droit sur l'internet.

Des progrès restent à effectuer du strict point de vue de la mise en œuvre des textes réglementaires organisant le service public de la diffusion du droit par l'internet. Il s'agit de préciser l'articulation entre Legifrance et des sites comme la BJFP ou Adress'RLR, comme cela a été fait pour le BOFIP-impôts, le Bulletin officiel de la direction générale des finances publiques. La diffusion de ce dernier relève désormais des dispositions fixées par le [décret n°2012-1025 du 6 septembre 2012](#) relatif à la publication des instructions et circulaires et l'[arrêté du 10 septembre 2012](#) relatif à la mise à disposition des instructions et circulaires publiées au *Bulletin officiel des finances publiques-impôts*.

L'encadrement réglementaire de la diffusion des bulletins officiels (BO) ministériels souffre lui aussi d'imperfections au regard des prévisions de l'article 29 du [décret n°2005-1755 du 30 décembre 2005](#) modifié relatif à la liberté d'accès aux

documents administratifs et à la réutilisation des informations publiques.

La vocation de Legifrance en tant que portail des sites publics essentiellement dédiés à la diffusion du droit tend enfin à s'affirmer, comme le montre le récent « encapsulage » de [circulaires.gouv.fr](#) sur la page d'accueil de Legifrance. Suivant cette logique, quelques rationalisations sont possibles entre les travaux de la DILA et ceux des administrations concernées, quant à la fabrication des données juridiques et l'ordonnancement des sites entre eux. Une harmonisation entre le site Legifrance et celui des journaux officiels pourrait aussi être menée afin de faire apparaître sous une adresse « [legifrance.gouv.fr](#) » les pages correspondantes du *Journal officiel* authentifié, qui sont à ce jour accessibles sur Legifrance uniquement à travers le lien d'accès direct en page d'accueil de Legifrance. Dans le même ordre d'idées, le simple recensement des sites des autorités administratives indépendantes n'est probablement plus adapté aux forts enjeux juridiques soulevés par le rôle accru de ces organismes au cours de la décennie écoulée.

#### 3.4.5. L'intégration du site Adress'RLR dans Legifrance a été décidée, conformément à la recommandation du COEPIA

Rappelons que le COEPIA, saisi par le Secrétaire général du Gouvernement, avait émis en avril 2011, une recommandation concernant les difficultés soulevées par la mise en œuvre du site 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 avait proposé une démarche progressive visant d'abord à prévenir la diffusion au public de versions de textes différentes sur Adress'RLR et sur Legifrance, ensuite à « encapsuler »

Adress'RLR dans le portail Legifrance, avant d'intégrer à terme l'offre du service Adress'RLR dans Legifrance, qui constitue le portail unique d'accès au service public de la diffusion du droit sur internet.

Si la première phase a rapidement été menée à bien, la situation n'a ensuite plus évolué et le site Adress'RLR est demeuré en ligne alors même que l'autorisation du Premier ministre, accordée par arrêté du 16 juin 2010, avait expiré.

La décision d'appliquer les recommandations du COEPIA a finalement été confirmée par le directeur de cabinet du ministre en juillet 2013. Un [arrêté du Premier ministre du 30 juillet 2013](#) a dès lors pu autoriser à nouveau la diffusion publique sur l'internet de la base de données juridiques Adress'RLR jusqu'au 31 décembre 2014 pendant l'achèvement des travaux nécessaires à son intégration dans Legifrance.

### 3.4.6. Le programme de traduction du droit français sur internet a été relancé, dans le prolongement des recommandations du COEPIA

Le programme de traductions du droit français et sa diffusion sur Legifrance ont été relancés à la suite des recommandations formulées par le COEPIA fin 2010. Une [nouvelle rubrique dédiée](#) a été mise en ligne le 6 avril 2012 sur Legifrance. Une fois ce premier travail réalisé, la question s'est posée de l'achèvement du programme de traduction défini et de la disponibilité des moyens financiers. Les principaux acteurs concernés ont fait le point de la situation devant le COEPIA en mai 2013 : Secrétariat général du Gouvernement, ministère des Affaires étrangères, ministère de la Justice, Fondation pour le droit continental.

La mise à disposition des 150 000 euros reçus à cette fin par la Fondation pour le droit continental va permettre la poursuite des priorités définies dans le cadre du premier programme : la mise à jour du code civil et du code de commerce. Le

ministère des Affaires étrangères pourra renouveler cette dotation.

Sur le plan opérationnel, la maîtrise d'ouvrage a été confiée à Juriscope, unité mixte CNRS-Université de Poitiers. Les principes de continuité et de cohérence scientifique ont guidé ce choix, Juriscope ayant été associé au programme de traduction dès son lancement. La mise à jour du code civil et du code de commerce a été chiffrée à 130 000 euros. Le reliquat de la subvention initiale pourrait être affecté à la traduction du code de justice administrative.

S'agissant du développement à venir de ce programme, compte tenu des enjeux de compétitivité et d'attractivité, le souhait actuel est d'orienter les futurs travaux de traduction vers des codes à dominante économique, en particulier le code de la propriété intellectuelle.

## 3.5. Les initiatives des administrations sur les réseaux sociaux se multiplient, faisant naître un besoin d'appui et d'encadrement

### 3.5.1. Les administrations sont de plus en plus actives sur les réseaux sociaux pour informer et communiquer avec leurs usagers

#### Un intérêt croissant des administrations pour les réseaux sociaux

En 2012, 23 millions de Français étaient présents sur les réseaux sociaux, contre 12 millions en 2009 ([enquête du CREDOC](#) sur « la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française », R. Bigot et P. Croutte, 2012). Avec l'explosion des « smartphones », les réseaux sociaux prennent une place grandissante dans le quotidien des Français et suscitent l'intérêt des administrations en quête de proximité, de transparence et d'interactivité avec les usagers.

L'étude du CREDOC souligne que désormais « les réseaux sociaux sont au cœur des usages numériques ». Et ils trouvent logiquement leur place dans l'évolution des stratégies d'information et de communication publiques. La démarche d'intégrer les réseaux sociaux contribue à favoriser les échanges, renforcer la proximité, communiquer avec transparence et même changer l'image de l'administration. L'utilité des réseaux sociaux est avérée en permettant de constituer un outil d'écoute active. Les citoyens-usagers aspirent de plus en plus à être des partenaires plutôt que des spectateurs des politiques publiques. Les administrations doivent être à l'écoute pour ne pas voir les débats se tenir ailleurs sans elles, dans des forums par exemple. Le cas du CNRS est éclairant. Avant de se mettre à « twitter », cette institution avait déjà des pages non officielles, donc incontrôlables, créées par des chercheurs en manque de lieux de débats. Les exemples sont nombreux : une page « Armée de l'air » fut également créée sur Facebook, en 2010, par un policier alsacien qui souhaitait « combler un vide ».

Cette page non officielle réunissait plus de 12 000 fans en mars 2011 ([étude de l'IRSEM](#) sur l'utilisation et l'investissement de la sphère internet par les militaires, 2012). Il convient donc de ne pas laisser la chaise vide.

Jean-Michel Billaut, président fondateur de la cellule de veille technologique Atelier BNP Paribas, expliquait, en janvier 2013 au *Point*, toute l'urgence de passer enfin « massivement au 2.0 ». La génération Y est en passe de devenir majoritaire sur le plan mondial. Il est donc impératif d'aller à la conquête de ce public jeune, plus actif et plus réceptif aux technologies numériques. Interagir aujourd'hui avec les électeurs et décideurs de demain, c'est « un pari sur l'avenir », ajoutait M. Billaut. Il est surtout à noter que cette population a la particularité d'être moins réceptive aux supports de communication traditionnels. Ceux que les Américains nomment par l'expression « *digital natives* » sont familiers de l'usage des outils d'échange en ligne et attendent de leur administration qu'elle utilise les moyens les plus modernes pour s'adresser à eux et avec des codes qui leur sont propres.

L'enjeu est important : créer un lien et le maintenir avec un public réticent à la communication traditionnellement « top down » (de haut en bas) de l'administration. Le Centre d'analyse stratégique, dans une note d'analyse de janvier 2013 ([N°317](#)), rappelle l'exemple de l'État de Victoria en Australie qui est allé jusqu'à créer un site internet à destination des 12-25 ans : « Youth Central » est un site pour communiquer des informations spécifiques tout en offrant la possibilité de publier des articles, photos, vidéos etc. en ligne. En France, c'est ce défi que tente de relever la Police nationale qui s'est lancée sur les réseaux sociaux en



décembre dernier. L'objectif est simple : offrir un service public là où se trouve sa cible. Ainsi, la page Facebook donne la possibilité de déposer une pré-plainte par exemple, tandis que celle de Twitter permet de relayer rapidement des informations telles les alertes enlèvements. Quant aux réseaux comme Dailymotion, la Police nationale s'en sert pour diffuser des clips afin de « susciter des vocations » auprès des jeunes.

Les réseaux sociaux ont ceci de caractéristique qu'ils représentent un univers de liberté. On peut, et on doit, être attentif aux informations que l'on y diffuse. Il faut donc comprendre l'enjeu d'associer le mieux possible les agents de service public (qui sont aussi des internautes) à l'effort de maîtrise qu'impose une présence sur ces réseaux de partage. Au ministère de la Défense, un « [guide du bon usage](#) » des réseaux sociaux a été élaboré. La cellule « médias sociaux » de la DICOD (Délégation à l'information et à la communication de la Défense) a publié ce guide pédagogique, destiné aux agents et à leurs familles pour les « sensibiliser aux risques potentiels » que comporte le web social. Cette démarche, également suivie par exemple aux Affaires étrangères, ne saurait se limiter en une simple synthèse des notes de service et des consignes internes. Elle fait appel au bon sens des personnels civils et militaires, de tous niveaux hiérarchiques, amenés à échanger photos, vidéos, opinions personnelles, etc. sur internet.

Il ne s'agit donc pas de brider la liberté d'expression, mais de faire prendre conscience des risques tout en comprenant les enjeux d'un usage approprié et réfléchi. En définitive, la DICOD, en diffusant ce guide, a voulu accompagner ses personnels et leurs familles plutôt que de subir les risques d'un mésusage des médias sociaux qui peut aboutir à de fâcheuses conséquences comme la révélation prématurée de déplacements d'unités opérationnelles.

Car les réseaux sociaux qui sont regardés par les particuliers sous le simple aspect d'échanges amicaux ou collaboratifs ont aussi une part d'ombre que les administrations ne peuvent ignorer. Si investir les médias sociaux est devenu

indispensable, reste à savoir comment s'y prendre. Aucune administration ne peut faire abstraction d'une réflexion approfondie avant de s'y lancer avec une stratégie bien définie, et prudence.

### **Comment publier efficacement sur les médias sociaux : état des lieux, bonnes pratiques**

Lors d'un cycle d'auditions organisé le 28 novembre 2012, le COEPIA a mis en évidence une bonne compréhension, non sans appréhensions, par les administrations, des enjeux que représentent les réseaux sociaux. Les ministères des Affaires étrangères, de la Défense, de l'Écologie, la DILA, le Conseil constitutionnel, le CNRS, l'INSEE et l'IGN ont été entendus sur leurs stratégies respectives d'action sur les réseaux sociaux. Ces échanges ont permis au COEPIA de dresser un premier état des lieux et repérer des bonnes pratiques afin d'accompagner la décision des administrations de publier sur les réseaux sociaux.

Les administrations sont aujourd'hui plus que conscientes des bouleversements engendrés par l'essor du web social. Les participants aux auditions ont tous eu à cœur d'investir ce nouvel outil et de l'intégrer dans leur stratégie globale de communication. Leur volonté accrue d'agir au plus près des usagers voire d'interagir avec eux a été démontrée tout au long des échanges. Ainsi, la DILA souhaite toucher, entre autres, sa cible « jeunes chercheurs », très actifs sur Facebook, en créant un compte pour chacune de ses revues de la marque « Documentation française » (*Problèmes économiques*, *Questions internationales*, etc.). Quant au Conseil constitutionnel, la création de comptes Facebook et Twitter s'est révélée un contrepoint pertinent faisant suite à la création de comptes non officiels commentant ses décisions. Il lui est important de publier à destination de sa cible « naturelle » de commentateurs politiques et juridiques, mais aussi de chercher à intéresser un public non spécialiste, à l'heure où les questions prioritaires de constitutionnalité ont élargi le rôle du Conseil. Au ministère de l'Écologie, l'écoute active des usagers

« sociaux » est une réalité. Un dispositif de reporting est en place pour « veiller » sur les réseaux sociaux. Il permet d'observer les tendances générales pour, en quelque sorte, prendre le pouls des communautés Facebook ou Twitter.

Une autre question oriente la plupart des stratégies présentées : comment réagir face aux agents qui communiquent sur ces réseaux ? Certains comme le ministère de la Défense, ou encore le ministère des Affaires étrangères, tous deux confrontés à des enjeux internationaux, ont réalisé la nécessité d'encadrer les messages des employés de leur administration en réalisant un guide à leur attention. L'IGN, pour sa part, a mis en place une « charte interne des médias sociaux » qui explique comment animer les comptes de l'Institut.

Toutes ces administrations ont pour point commun une intervention sur les réseaux sociaux organisée de façon centralisée pour éviter les dérives inopportunes, notamment celles de faire face à un « buzz » hostile ou négatif. Dans le cadre de sa mission d'expertise et de conseil dans le domaine des publications administratives, le COEPIA réfléchit sur l'organisation et les politiques à adopter pour réduire les risques résultant d'une présence non maîtrisée sur les réseaux sociaux, soulignant dans certains cas l'accompagnement éventuel des agents dans leur usage à titre personnel ou au nom de l'administration pour laquelle ils travaillent. Ces travaux ont permis d'émettre de premières recommandations en juin 2013 (voir infra 3.6.8., p. 114).

### 3.5.2. Quelle place pour des réseaux sociaux dédiés aux agents ?

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

En 2008, c'est aux États-Unis que la brèche fut ouverte avec « [Govloop](#) », le premier réseau social à destination des fonctionnaires américains. Steve Ressler, son fondateur à titre privé, alors fonctionnaire au département de la Sécurité intérieure, a été le premier à proposer d'interconnecter les millions d'agents publics américains qui rencontraient les mêmes questions au quotidien mais ne disposaient d'aucune plateforme où partager leurs expériences et leurs idées. Aujourd'hui, « Govloop » réunit plus de 65 000 membres et semble confirmer son succès. Depuis, le concept a séduit les Canadiens (« [Public Service Without Borders](#) ») ou encore le gouvernement australien (« [Govspace](#) »).

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

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

C'est ainsi que furent créées, entre 2010 et 2011, pas moins de quatre plateformes collaboratives. La première, « [Cyber collectivité](#) », se définit, selon son fondateur Nicolas Truet directeur des finances dans une collectivité d'Île-de-France, comme « le premier réseau social d'entraide et de partage des connaissances réservé aux cadres de la fonction publique territoriale ». Le fonctionnaire a la possibilité de créer un

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

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

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

Les conséquences que pourraient entraîner ses propos sur internet peuvent

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

Au-delà de réduire les barrières entre les services au profit d'une meilleure collaboration, ce type de plateforme est aussi un annuaire social qui optimise le réseau relationnel. Il peut constituer un outil de motivation des agents en complément de la politique RH et un levier de mobilité professionnelle. Pensé comme un outil de travail collaboratif innovant, celui-ci demande cependant un réel investissement en amont notamment en termes de bon usage et de sécurité. Pour cela, sensibiliser les équipes sur les potentiels et les risques que comporte un média social interne reste indispensable, comme pour les messageries électroniques dans les années 1990. En 2011, une enquête du cabinet PWC révélait que plus de 60% des entreprises françaises ont subi un incident lié à la sécurité informatique.

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

travail. Que faire pour répondre à ce besoin de connectivité et en tirer le meilleur parti ?

Instaurer un travail collaboratif socialement et professionnellement productif reste un défi considérable, aux enjeux très variables d'une administration à l'autre. Les premières tentatives de l'administration se font jour, telle l'ouverture par le Secrétariat général de la modernisation de l'action publique (SGMAP) du site [www.innover.modernisation.gouv.fr](http://www.innover.modernisation.gouv.fr). Cette plateforme participative marque une étape en cherchant à obtenir des fonctionnaires une contribution personnelle à la modernisation de l'action publique. Ce site a pour ambition de

donner la parole aux agents publics et à recueillir leurs suggestions. Il les invite, après identification à partir de l'adresse courriel professionnelle, à émettre des propositions sur trois sujets : « rendre un meilleur service », « améliorer le fonctionnement interne » et « simplifier les réglementations ». Les meilleures propositions ont été intégrées aux mesures arrêtées lors du Comité interministériel de la modernisation de l'action publique (CIMAP) de juin. Cette expérience annonce peut-être un recours plus fréquent aux outils collaboratifs comme mode d'échange d'expérience et d'idées, sans pour autant remettre en question le fonctionnement de l'administration.

## 3.6. 10 recommandations du COEPIA visent à renforcer encore l'efficience de la fonction « publication » de l'État

À partir de l'examen des stratégies ministérielles de publication en juin 2013 (voir supra 3.1., p.80) et des travaux complémentaires menés en 2012-2013, le COEPIA a formulé dix nouvelles

recommandations pour renforcer l'efficience de la publication de l'État, dans le prolongement de la circulaire du Premier ministre du 29 mars 2012.

### 3.6.1. Réaffirmer l'exigence d'efficience des activités de publication de l'État

Tout d'abord, le COEPIA a invité les départements ministériels retardataires (Affaires sociales, Agriculture, Écologie et Justice) à lui soumettre leur stratégie de publication à l'automne 2013, en vue de dresser un panorama général plus complet et préparer l'exercice suivant de février 2014.

Dans le même temps, il s'agit d'aider l'ensemble des départements ministériels à établir une cartographie la plus exhaustive possible de leurs activités de publication et à mettre en place un dispositif de mesure des coûts et des effectifs. Le COEPIA pourrait venir en appui par la mise en place d'un atelier spécifique auquel serait associé le SIG, destiné à préciser les contours de la cartographie et les méthodes de mesure des coûts et des effectifs. Cet atelier pourrait s'appuyer sur le savoir-faire des éditeurs institutionnels dont les activités couvrent le spectre de la publication entendue au sens large.

Enfin, il convient de « faire vivre » la notion de « modes de publication » dont on constate qu'elle évolue rapidement sous l'influence du numérique. Les évolutions des techniques de publication numérique engendrent des créations d'interfaces techniques de plus en plus sophistiquées qui ne se limitent pas à la simple mise à disposition d'informations auprès du public, mais qui s'attachent aussi au développement de situations éditoriales « interactives » (réseaux sociaux, sites collaboratifs, applications de géolocalisation, forums de discussion, etc.). Ce caractère de plus en plus interactif des publications numériques, qui facilite la consultation en ligne des citoyens par exemple, doit faire l'objet d'une grande attention de la part des départements ministériels et exigerait qu'il soit étudié de plus près pour bien en mesurer les conséquences en termes de contenus et de responsabilité éditoriale.

### 3.6.2. Étudier deux voies de mutualisation en matière de publication numérique : bourse interministérielle et marchés interministériels

Il a semblé pertinent de proposer l'étude de deux voies de mutualisation en matière de publication numérique : d'une part la mise en place d'une bourse interministérielle rapprochant besoins et capacités internes de l'État et d'autre part la mise en place de marchés interministériels pour des prestations confiées au secteur privé.

Il s'agit de mieux mutualiser les ressources de l'État pour des prestations qui font appel à des technologies évolutives et à des compétences rares (création de sites ou d'applications, infographie, vidéo, référencement, co-production et co-diffusion de contenus, etc.). Il s'agit de permettre aux administrations de pouvoir y recourir efficacement en s'appuyant sur les capacités et la connaissance du secteur dont disposent certaines d'entre elles.



Au sein de l'État, le partage de certaines capacités existantes dans le domaine de la publication numérique pourrait être renforcé, afin de mieux mutualiser les ressources et amortir les investissements, sur le modèle de ce qui a été engagé en matière de reprographie et d'impression. Ces capacités peuvent être celles d'éditeurs publics institutionnels mais aussi de ministères.

Pour recourir aux services de prestataires privés, la mise en place d'un cadre interministériel de commande publique dans le domaine de la publication numérique permettrait une meilleure efficacité à l'échelle de l'État. Le SIG prévoit, dans le cadre de la modernisation de l'action publique, de lancer un marché interministériel pour la production de contenus web. Cette première expérience pourrait donner lieu ultérieurement à une généralisation si celle-ci se révèle concluante.

Étapes :

- étude en cours du SIG sur la réalisation d'un marché interministériel pour la production de contenus web ;
- étude de définition du périmètre des activités de publication numérique susceptible d'entrer dans un cadre de commande publique, étude qui pourrait être menée conjointement par les services du Premier ministre (dont la DILA, le SIG, le SGMAP), du ministère des finances (Direction des affaires juridiques, Service des achats de l'État) et des ministères intéressés : 1) cartographie des capacités de l'État et définition des possibilités de mutualisation s'il y a lieu ; 2) cartographie des marchés existants et définition des possibilités de marchés interministériels ;
- ses conclusions seraient présentées en réunion plénière du COEPIA.

### 3.6.3. Étudier la mise en place d'un dispositif d'auto-publication numérique

Il est proposé d'étudier la mise en place d'un dispositif d'auto-publication numérique permettant à toutes les administrations de l'État de publier automatiquement dans des formats prédéfinis une partie de leurs publications, sur la base de coûts préétablis, avec devis automatiques et instantanés.

Il s'agit de signaler aux administrations une solution sur étagère leur permettant via internet de publier facilement une partie de leurs publications au format numérique, dans quelques formats prédéfinis, suivant un processus dématérialisé. Seraient notamment concernées les publications récurrentes et formatées telles que les rapports et études, les recueils d'actes, etc.

### 3.6.4. Étudier la constitution d'un portail de l'ensemble des publications des administrations de l'État au format numérique

Le COEPIA a recommandé d'étudier la constitution d'une « bibliothèque des rapports et documents administratifs » pour en faire le portail de l'ensemble des publications des administrations de l'État au format numérique, en vue d'empêcher la dispersion progressive des publications sur les multiples sites internet de l'État et de ses opérateurs.

De façon complémentaire à un outil d'auto-publication numérique, il s'agit d'améliorer l'accès aux publications administratives sur internet en permettant un accès permanent et gratuit à l'ensemble

des publications pour les citoyens comme pour les agents.

Cela permettrait de renforcer la transparence de l'État, d'accroître l'efficacité de la diffusion et de la conservation des publications administratives, et d'élargir les possibilités d'utilisation de ces publications (visibilité et réutilisation).

Aujourd'hui le seul dispositif central existant est la [Bibliothèque des rapports publics](#), mise en œuvre par la DILA en application d'une circulaire du Premier ministre de 1994. Elle peut être l'embryon de ce futur portail des publications administratives.

Il convient d'examiner le processus de dépôt/collecte des publications, les modalités techniques (formats, référencement et métadonnées, traitements des fichiers, etc.), les garanties de conservation, les principes de consultation et de réutilisation, toutes actions susceptibles de relever de la Bibliothèque nationale de France (BNF) en lien avec les administrations publiques concernées.

Concernant les ressources en ligne, il est à noter que l'identification bibliographique ISSN (« International Standard Serial Number ») ne présente plus le statut de men-

tion légale obligatoire tout en continuant de jouer un rôle dans la notoriété d'une publication en facilitant la manifestation d'une présence numérique, notamment pour le référencement dans le web des données (« linked data »). Dès lors, il serait souhaitable, si ce n'est d'inciter les administrations publiques à utiliser systématiquement les ISSN pour les ressources en ligne, pour le moins d'approfondir la question du catalogage des publications en ligne en se rapprochant des services de la BNF pour trouver les solutions les plus adaptées à chaque département ministériel.

### 3.6.5. Examiner l'ensemble des obligations légales ou missions statutaires de publication

Il s'agit de recenser par département ministériel l'ensemble des obligations légales ou missions statutaires de publication, y compris pour les opérateurs de l'État, pour mieux appréhender l'activité de publica-

tion des administrations, réévaluer la pertinence et les modalités de ces publications obligatoires, et déterminer le socle de ce qui pourrait être le futur portail des publications administratives de l'État.

### 3.6.6. Mettre en place et animer des ateliers professionnels à l'attention des responsables des activités de publication dans les administrations, comportant une forte dimension numérique

La DILA, en tant que référent interministériel de première intention, et le SIG ont vocation, en liaison avec le SGMAP, à animer des échanges interministériels en matière de publication. Le SIG réalise déjà des ateliers de veille et de partage de bonnes pratiques qui sont dédiés à différents aspects de la publication numérique.

Ceux-ci devraient couvrir à terme l'ensemble des activités à forte dimension numérique, notamment :

- le renforcement de la visibilité de l'action de publication numérique de l'État en renforçant sa cohérence globale par l'adoption de règles communes de publication au niveau interministériel en suivant des schémas de réflexion identiques à ceux menés pour renforcer la cohérence des réseaux de sites territoriaux tels que ceux des préfectures ou des rectorats ;
- les aspects techniques liés à la publication numérique tels que l'infographie, la géolocalisation, l'audiovisuel, les sites et

applications mobiles, les APIs, les ebooks, les métadonnées, les formats, etc. ;

- le suivi des nouveaux usages numériques qui fait déjà l'objet d'un réseau des webmasters et d'un réseau de « veilleur des médias sociaux » animé par le SIG ;
- la connaissance et la maîtrise des coûts, par le partage de bases de coûts standards et de tarification ;
- la performance : définition et développement des indicateurs, analyse et comparaison des résultats ;
- le repérage, la co-production et co-diffusion de contenus éditoriaux (favoriser les mutualisations et les rediffusions d'informations plutôt que la création de contenus concurrents – cf principe du co-marquage pour l'information administrative) ;
- la gestion des risques liés au respect de la propriété intellectuelle, au respect de la vie privée, à la sécurité des systèmes d'information, à l'e-réputation, etc.

Étapes :

- un séminaire digital interministériel (directeurs de la communication et webmestres) animé par le SIG s'est tenu le 5 juillet 2013 ;
- les premiers ateliers thématiques pourraient être mis en place dès la rentrée 2013 ;

- un point d'étape et les perspectives de développement seraient présentés à la réunion plénière du COEPIA de décembre 2013.

### 3.6.7. Créer une plateforme d'échange et de partage de pratiques et de techniques innovantes entre agents de l'État, notamment en matière de publication numérique

De façon à la fois complémentaire et plus large à l'animation des ateliers professionnels proposés précédemment (voir supra 3.6.6., p. 113), une plateforme d'échange et de partage des pratiques et techniques innovantes pourrait être proposée aux agents de l'État. Une telle solution permettrait de tirer parti des

opportunités offertes par les outils web 2.0 à l'échelle interministérielle et nationale.

Un exemple pourrait être fourni par la plateforme [howto.gov](http://howto.gov) mise en place pour les agents fédéraux américains par l'Office of Citizen Services and Innovative Technologies (OCSIT).

### 3.6.8. Maîtriser l'action des administrations de l'État sur les réseaux sociaux

Gérer la présence des administrations de l'État sur les réseaux sociaux constitue un enjeu fort de publication. Être présent sur les réseaux sociaux, qui est en soi un acte de publication, suppose que cette présence soit administrée au même titre qu'une publication imprimée ou un site internet. Si les administrations font généralement le choix d'une centralisation des actions sur les réseaux sociaux, il n'en demeure pas moins qu'une gestion générale de ces activités est souhaitable à un niveau qu'il reste à définir mais qui pourrait être interministériel pour éviter un éparpillement excessif des actions, tel qu'il avait été observé sur l'internet il y a quelques années.

Quatre actions sont souhaitables : administrer ces publications d'un genre nouveau, former les agents publics, accompagner les usagers et animer le réseau.

#### **Maîtriser la création et le suivi des différents comptes des administrations de l'État sur les réseaux sociaux**

La multiplication des initiatives sur les réseaux sociaux appelle une vigilance ac-

crue. Des comptes insuffisamment alimentés par les administrations qui les ont créés s'avèrent contre-productifs. Une mauvaise maîtrise des spécificités propres à la communication sur les réseaux sociaux peut avoir des conséquences négatives très rapides. Il convient donc d'assurer une coordination adaptée des initiatives des services en administration centrale comme déconcentrée, tant à l'origine (création d'un compte) que dans le temps.

La notion de « réseaux sociaux » doit d'ailleurs être entendue dans son acception large, y compris les sites participatifs ou contributifs, blogs ou forums de discussion, tous lieux numériques d'échange ou d'expression, sous toutes formes (écrites, photos, vidéos, etc.) susceptibles d'engager les administrations ou d'affecter leur image.

Il est recommandé que chaque ministère assure un suivi efficace. Un système d'autorisation préalable et de réexamen périodique devrait être prévu sous l'égide des services de communication.

Étapes :

- le SIG établirait au début de l'année 2014 un état des lieux en invitant les ministères à

expliquer les moyens qu'ils mettent en œuvre pour maîtriser l'action de leurs services sur les réseaux sociaux ;  
- et le COEPIA en tirerait éventuellement de nouvelles recommandations, sur la base de travaux menés par le SIG en tant que « rapporteur spécial » de la formation spécialisée « Politiques de l'édition publique » en matière de réseaux sociaux.

Dans ce cadre général, il conviendrait d'étudier et de négocier la mise en place de conditions générales d'utilisation des principaux réseaux sociaux adaptées aux administrations de l'État : le SIG pourrait l'intégrer dans sa stratégie digitale gouvernementale.

L'expérience des administrations sur les réseaux sociaux montre des inadaptations entre les conditions d'utilisation de ces services, maîtrisées par les sociétés privées qui les gèrent, et les spécificités des administrations et la mission de service public dans le cadre de laquelle elles interviennent.

L'État pourrait négocier de façon centralisée avec ces plateformes des conditions d'utilisation adaptées aux spécificités des administrations. Un exemple pourrait être les « *Social Media Federal Terms of Service* » mis en place aux États-Unis sous l'égide de l'OCSIT.

### **Accompagner les agents de l'État sur les réseaux sociaux en mettant à leur disposition des règles de bonne conduite adaptées**

La communication sur les réseaux sociaux appelle une vigilance adaptée. Elle s'adresse tant aux agents appelés à publier des contenus à titre professionnel comme privé, qu'aux usagers qui les utilisent dans leurs rapports avec l'administration.

Des initiatives ont d'ores et déjà été prises, notamment par le ministère de la Défense, le ministère des Affaires étrangères, la Préfecture de police de Paris, l'IGN, le SIG, etc.

De manière générale, le SIG met actuellement à jour, pour le publier en ligne d'ici la fin de l'année 2013, un « guide de bon

usage des réseaux sociaux », destiné à l'ensemble des agents de l'État pour l'utilisation qu'ils peuvent faire de ces derniers dans un cadre professionnel ou privé.

Il conviendrait aussi de réaliser des chartes internes aux différentes administrations déclinant ces règles de bon usage des réseaux sociaux en les précisant et en les adaptant au secteur professionnel concerné s'il y a lieu.

Un groupe de travail réunissant des représentants de différentes administrations concernées (services de communication, animateurs de communautés notamment) pourrait être constitué sous l'égide des services du Premier ministre pour travailler à ce projet de guide à partir des guides ministériels existants, d'initiatives du secteur privé ou d'administrations étrangères.

### **Accompagner les usagers sur les comptes des administrations en portant à leur connaissance des règles de bonne conduite adaptées et en mettant en œuvre un véritable « droit à l'oubli »**

Il est recommandé aux administrations gérant des comptes sur les réseaux sociaux d'y porter clairement à la connaissance de leurs usagers un « code de conduite » pour préciser les contours des échanges.

Dans le cas où les sites internet publics intègrent des fonctionnalités d'échanges de nature participatives ou contributives, notamment quand il s'agit de procéder à des consultations publiques, ceux-ci devraient comporter des modalités autorisant des rectifications et mettant en œuvre un véritable « droit à l'oubli » par effacement des « traces numériques » suivant des modalités à définir.

### **Fédérer un réseau professionnel des animateurs de communautés des administrations de l'État sur les réseaux sociaux**

Ce réseau pourrait permettre les échanges, la veille et le partage de bonnes pratiques entre les gestionnaires des comptes des administrations sur les

réseaux sociaux (« community managers »). Il pourrait favoriser la convergence des pratiques et des outils au sein des administrations de l'État.

Il est à noter la mise en œuvre naissante d'un tel projet : une première réunion a eu lieu au SIG le 5 juin 2013 avec les « community managers » des ministères ; elle devrait être reconduite mensuellement.

### 3.6.9. Veiller à ce que les dispositifs d'évaluation de la performance des publications numériques ne portent pas atteinte à la vie privée des usagers qui les consultent

Lors de l'analyse des performances d'une publication numérique, quel qu'en soit le support (site internet, site ou application mobile, réseau social, etc.), il convient de prendre en compte les spécificités de ces outils qui peuvent permettre une connaissance très fine du comportement des utilisateurs.

Outre le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés, l'administration devra se montrer vigilante dans le choix des outils qu'elle met en œuvre comme dans le traitement des données de consultations ou des contributions des citoyens qu'elle recueille.

### 3.6.10. Mesurer les retombées et la valorisation des actions de publication

En premier lieu, il convient de mentionner que le SIG encourage l'accroissement de l'implantation de compteurs statistiques de type Xiti sur les sites publics pour avoir une meilleure connaissance de la fréquentation des sites internet.

Mais la mesure des retombées suppose aussi une cartographie complète des acti-

vités de publication pour effectuer des comparaisons ; elle demande encore une connaissance approfondie des coûts et des effectifs. Elle permet enfin de mettre en place une gestion prévisionnelle des activités de publication qui ne soit pas simplement la poursuite des actions passées, mais la recherche d'une valorisation des actions de publication.





## Fiche d'aide à la décision de publier à l'usage des administrations

### 1 ■ Stratégie ministérielle de publication

*S'inscrit dans le cadre fixé par la circulaire du 29 mars 2012 relative à l'efficiency des activités de publication de l'État.*

*Influe sur la finalité et le pilotage du projet, le choix des moyens (internes/externes), la diffusion (gratuite ou payante).*

▼ Caractéristiques ▼

▼ Préconisations ▼

#### ✓ La finalité de la publication répond à :

- une mission générale de service public : obligations régaliennes, information de l'utilisateur, accès du citoyen à la vie publique et au débat public
- une mission spécifique de service public : par exemple, diffusion de la recherche dans différents domaines (SCEREN...)

Établir un programme prévisionnel annuel centralisé  
et évaluation de l'objectif poursuivi

Pilotage des opérations, engagement des dépenses : centralisés ou décentralisés selon l'importance du projet (seuil à fixer)

#### ✓ Choix des moyens et conduite des opérations

- Le ministère dispose-t-il en interne des compétences métiers/outil de production en matière d'édition (papier/numérique) et/ou de sites web (cf. choix du support) ?
- Si oui, sur quels segments (réseau auteurs, équipe de rédaction, métiers du web, prépresse, impression) est-il performant ?

Inventaire préalable de l'existant et des solutions : au sein de l'administration, dans les administrations voisines, dans le secteur privé.

Estimation des coûts de réactualisation / coûts de création, estimation des coûts d'achat + réactualisation le cas échéant

Arbitrage réalisation interne/in house/recours au secteur privé sur la base barème de coûts standards (tarifs pratiqués dans les marchés publics) (circulaire du 29 mars 2012)

#### ✓ Publication gratuite ou marchande

Analyse de l'offre existante dans les sphères publique et privée

Si commercialisation : étude de marché, des cibles, des produits concurrents (bases de données, ouvrages, revues...), du prix et du mode de tarification (licence, abonnement,...), du circuit de diffusion

Gratuit et payant : études d'impact (dégradation de valeur/d'emploi) sur le secteur marchand

Prise en compte des aspects développement durable : impression sur papiers certifiés (FSC, imprimeurs Imprim'vert) et distribution/routage à faible empreinte carbone, estimation des coûts énergétiques de la création, du stockage et du maintien des données numériques le cas échéant

## 2 ■ Cible et mode de publication principal

*Public visé et taux d'atteinte attendu*

*Influe sur le choix du support, la maquette, le volume du document, le tirage et les coûts (par exemple, publipostage / communication en ligne)*

▼ Caractéristiques ▼

▼ Préconisations ▼

### ✓ PÉRIMÈTRE DE LA CIBLE

- Large

Dématérialisation : coûts fixes importants, mais coûts marginal et variable faibles, mais non négligeables

Estimer les coûts de maintien et de fonctionnement de l'accessibilité des données (dimensionnement et entretien des serveurs, pérennisation des sites, mise à jour des données et des technologies, dates de péremption/destruction)

- Restreinte

Dématérialisation et/ou impression selon objectifs visés (cf. finalité du projet et segmentation de la cible)

### ✓ SEGMENTATION DE LA CIBLE

- Professionnelle (entreprises, entrepreneurs, contributeurs à une mission de service public)

Support numérique (clés USB, cédérom ou mise en ligne)  
et/ou impression papier tout type (nature du support papier variable selon type de professionnels)

- Usager de l'administration

Affiches – Courriels ou courriers (à optimiser en fonction de l'impact souhaité, des délais, etc.) – Sites web (comme Service-public.fr)

- Grand public (campagne de communication)

Papier (affiches, dépliants, flyers, plaquettes) – Dématérialisation (mise en ligne) – marketing viral (vidéos en ligne, bandeaux web...)

- Citoyens participant ou contribuant au débat public

Ouvrages ou périodiques numériques et/ou papier  
via éditeur/diffuseur/distributeur professionnel : quelle utilisation/utilité vis-à-vis des citoyens participant au débat public ?

- Relais d'opinion (presse, syndicats, associations)

Communiqués dématérialisés (courriels via e-mailing)  
ou papier (publipostage)

- Communauté scientifique ou culturelle (étudiants, enseignants, chercheurs)

Ouvrages ou périodiques numériques et/ou papier via éditeur/diffuseur/distributeur professionnel

Vérifier l'articulation du projet envisagé avec des ressources publiques ou privées existantes

- Information interne des agents du ministère

Intranet

- Formation interne

En ligne – Supports papier en reprographie  
Prise en compte des aspects développement durable : impression sur papiers certifiés ou recyclés et chiffrage des coûts impression chez un imprimeur / reprographie interne

### 3 ■ Budget

*Doit être évalué en termes de coûts complets*

*Conditionne le ratio efficacité/coût*

▼ Caractéristiques ▼

▼ Préconisations ▼

#### ✓ Évaluation budgétaire

- Estimation de la demande initiale
- Définition des priorités
- Procéder aux ajustements
- Établir un compte d'exploitation et fixer un objectif de CA ou un objectif de contacts/réponses (ou tout autre indicateur pour les publications non marchandes)

Chiffrer objectivement la dépense maximale :

- chiffrer objectivement la dépense en interne (coûts de création et coûts marginaux, frais de personnels inclus) en employant les outils de comptabilité analytique
- demander des devis en externe pour comparer les coûts/gains d'une externalisation de la publication envisagée

Identifier les marges de manœuvres possibles (cibles, délais, internalisation, papier, mode de diffusion...)

Chiffrer les différentes options en identifiant leur incidence sur les objectifs fixés objectifs-choix techniques-coûts

Charges en coûts complets et/ou standards (prix constatés dans les marchés publics) – Prix de vente (analyse du marché) – Calcul du point mort

#### ✓ Budget prédéfini

- Estimation de la demande initiale
- Définition des priorités
- Faisabilité de l'opération

Évaluer le différentiel entre les dépenses nécessaires (demande initiale) et les dépenses possibles (enveloppe allouée)

Examiner les différentes options techniques possibles en fonction de l'enveloppe allouée et des objectifs fixés

Retenir un scénario (solutions techniques-coûts) compatible avec les objectifs

Modifier les objectifs initiaux (réduction des cibles, limitation du tirage, réduction de la pagination, mise en ligne...)

Demande d'une rallonge budgétaire étayée par les scénarios chiffrés, ou abandon/modification du projet d'édition/impression

Établir un compte d'exploitation prévisionnel (y compris pour les publications gratuites) afin de pouvoir faire varier les paramètres permettant de prendre la décision de publication en connaissance de cause (recettes probables et/ou pertes possibles)

## 4 ■ Conduite du projet de publication

### 4.1. Choix du support imprimé

*Influe principalement sur la ligne graphique, la maquette, les délais de réalisation, le budget de l'opération*

▼ Caractéristiques ▼

▼ Préconisations ▼

#### ✓ Prépresse

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Action isolée (à justifier : pourquoi ne s'insère-t-elle pas dans une collection existante ou une ligne d'actions déjà définie ?)</li> <li>▪ Première action d'un cycle (individualiser ce nouveau cycle par rapport à l'existant)</li> <li>▪ Action intégrée dans un ensemble d'actions (campagne)</li> <li>▪ Prolongement d'actions antérieures (collections)</li> <li>▪ Réédition, réimpression</li> </ul> | <p>Création graphique (nouvelle maquette, en proximité avec la charte graphique de l'administration ou du ministère)</p> <p>Maquette facilement déclinable en cas de création d'une nouvelle maquette</p> <p>Cohérence des éléments graphiques des différents supports, charte graphique</p> <p>Reprise de maquette ou adaptation de maquette antérieure</p> <p>Modifications directes en prépresse par l'imprimeur</p> |
|--|---|

#### ✓ Impression

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qualité et poids du document à imprimer</li> <li>▪ Tirage</li> <li>▪ Destinataires</li> </ul> | <p>Rester dans les standards de création (maquette) et de fabrication (format, papier, options de façonnage et finition)</p> <p>Limiter le poids du document notamment en cas de routage</p> <p>Intégrer les aspects développement durable : impression sur papiers recyclés ou certifiés (FSC, imprimeurs Imprim'vert) et à faible grammage</p> <p>Adapter la technique d'impression au tirage (faible tirage : POD, impression numérique [attention aux choix des papiers] ; moyen tirage : impression à feuille ; grands tirages : rotatives)</p> <p>Adapter le plan de routage en fonction des délais et du tarif d'acheminement</p> <p>Distribution/routage à faible empreinte carbone à privilégier</p> |
|--|---|

#### ✓ Diffusion

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Routage</li> </ul> <p>Exemplaires multiples par adresse</p> <p>Exemplaire unique par adresse</p> <p>Fichiers de routage</p><br><ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Commercialisation</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réutilisation de la publication</li> </ul> | <p>Conditionne le succès de l'opération : probabilité de délivrer le document à la bonne cible</p> <p>Établir très en amont un plan de routage précis</p> <p>Examiner la possibilité de grouper les opérations de routage avec un autre service, ou une autre administration en contact régulier avec les usagers</p> <p>Colisage : recours à des réseaux relais (services déconcentrés, réseaux associatifs...)</p> <p>Publipostage, e-mailing</p> <p>Fichiers fiables et récents</p> <p>Fichiers informatiques en format tabulé (tableau Excel)</p> <p>Structuration fine des informations (la plus éclatée possible, aux normes postales)</p> <p>Normalisation de la structuration des fichiers d'adresses au sein de l'administration et mutualisation de cette structuration avec l'ensemble des acteurs de la publication publique</p> <p>Recours à un éditeur professionnel public (DILA) ou privé (coédition) disposant d'un réseau de diffusion adapté à la cible visée (généraliste, enseignement supérieur, secteur sanitaire et social...)</p> <p>Droit d'auteur, droit de reproduction, copyright, copyleft</p> |
|--|--|

## 4.2. Choix du support numérique

*Influe sur le processus d'édition, le coût, les compétences, archivage des contenus...*

▼ Caractéristiques ▼

▼ Préconisations ▼

<input checked="" type="checkbox"/> <b>Publications multi-supports</b>	<p>Pour un même travail éditorial (ressources, compétences, budget), un seul investissement initial pour un contenu déclinable/réutilisable sur support numérique/papier</p> <p>Estimer les coûts d'XMLisation des fichiers sources pour déclinaison multi-supports</p> <p>Mise en cohérence des méta-données avec les descriptions en usage dans les autres administrations et à l'échelon européen (normes nationales et internationales)</p> <p>Le cas échéant, estimer les coûts de traduction pour les publications revêtant un intérêt européen ou international</p> <p>Accessibilité des documents en ligne (formats compatibles avec les adaptations requises pour les handicaps les plus courants)</p>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Supports numériques</b>	<p>Site internet (contenus actualisés en permanence)</p> <p>Édition numérique : PDF, epub... (formats modulables selon le support : tablette tactile, liseuse, mobile)</p> <p>Veille technologique sur les nouveaux formats : html5, epub3...</p>
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Arbitrage entre ressources internes et prestations extérieures</b>	<p>Analyse préalable de l'environnement numérique : publications numériques ou sites internet voisins ; mutualisations ou enrichissements possibles</p> <p>Site internet : pour chaque segment (conception graphique, moteur de recherche, maintenance), mobilisation de nouveaux métiers (web designer, community manager,...) et de budgets qui exigent une mise en concurrence</p> <p>Édition numérique : choix du format, plateforme de diffusion, commercialisation, archivage : recherche et mise en œuvre des solutions exigent parfois le recours à des prestataires extérieurs</p>



## 5 ■ Validation (BAT ou BAD)

*Instaurer une chaîne de validation simple permettant de situer les différents niveaux d'intervention des différents acteurs de la publication (arbitrages budgétaires : qui tranche ? réalisation/exécution : qui est responsable de la publication ? qui valide ? qui donne le BAT ou le BAD ?)*

## 6 ■ Évaluation

▼ Caractéristiques ▼	▼ Préconisations ▼
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Enquêtes de satisfaction</b>	Définir en amont ce qui doit être évalué Enquêtes préconisées dans le cadre des campagnes d'information et/ou de communication (réalisées en interne ou par un prestataire externe)
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Baromètre</b>	Définir des indicateurs ayant du sens pour le public visé (tester la pertinence des indicateurs) et tester la stabilité dans le temps des indicateurs choisis (comparaison possibles années n et n+1) Rappel de l'objectif d'éco-responsabilité, y compris les effets diffus du téléchargement
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Analyse des ventes</b>	CA réalisé/objectif
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Nombre de visiteurs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Nombre de pages vues et/ou « taux de clic » en cas de publication en ligne</li><li>■ Durée de consultation et nombre de téléchargements</li></ul>	Pour les sites internet

# PARTIE 4



S U I V I D E S  
RECOMMANDATIONS



# SUIVI

## des recommandations

Recommandations émises par le COEPIA

Thème

Année

État

### ■ Information administrative locale

- **10 recommandations pour améliorer la qualité de l'information administrative locale délivrée aux usagers** (voir supra 1.3.3., p. 31).

↑ Les recommandations sont en cours de mise en œuvre notamment par le SIG, la DILA, les ministères de l'Intérieur et de l'Écologie, le SGMAP.

Un recensement des implantations physiques et des services proposés par les différentes administrations a été entrepris sous la responsabilité de la DATAR et devrait être achevé en 2014.

Le cadre de l'internet territorial de l'État, articulant ses composantes départementales et régionales, devrait être précisé avant la fin de l'année par une circulaire du Premier ministre, fixant notamment sa gouvernance.

S'agissant de l'internet départemental de l'État, le déploiement du modèle de site IDE pour les préfectures des départements de métropole devrait être achevé fin 2013.

Concernant l'internet régional de l'État, en cours de définition, le déploiement est prévu pour fin 2014.

La possibilité d'évaluer la qualité de l'information publiée sur les sites locaux n'a pas pu être prise en compte pour l'instant.

Information administrative

2013



### ■ Mémento relatif à la protection des informations à caractère personnel dans le cadre de l'ouverture et du partage des données publiques

- **Ensemble de fiches pratiques et de questions-réponses présentant à droit constant les règles essentielles à respecter** et donnant aux administrations et aux réutilisateurs potentiels des éléments de réponse aux questions qu'ils se posent (voir supra 2.3., p. 53, et « document », p. 57).

↑ Le Mémento a été diffusé en septembre 2013, en complément du Vade-mecum annexé à la circulaire du Premier ministre du 17 septembre 2013 sur l'ouverture et le partage des données publiques, qui y renvoie expressément.

Données publiques

2013



## ■ Informations de santé

### ■ 6 pistes avancées afin d'améliorer l'accès et la réutilisation des données publiques de santé (voir supra 2.2.2., p. 45).

- ↑ La contribution du COEPIA a été transmise à la ministre chargée de la Santé. Elle alimentera les travaux de la commission chargée du débat sur l'ouverture des données de santé, qui se réunira à partir de novembre 2013 pour remettre ses conclusions en avril 2014. Le président du COEPIA participera à ses travaux.

Données  
publiques

2013



## ■ Renforcement de l'efficacité des activités de publication de l'État : nouvelles recommandations

- **Outil d'aide à la décision de publier conçu dans le cadre du COEPIA à l'attention des administrations.** Destiné à faciliter la prise de décision la plus efficiente, il fournit les éléments de réflexion nécessaires pour argumenter les choix à chaque étape (voir supra « document », p. 117).

Publications  
administratives

2013



- ↑ La fiche d'aide à la décision de publier à l'usage des administrations a été diffusée en avril 2013.

- **10 recommandations pour renforcer l'efficacité de la fonction « publication » de l'État, dans le prolongement de la circulaire du 29 mars 2012.** Elles tirent notamment les enseignements des premiers rapports ministériels sur la stratégie de publication remis en 2013, en particulier en matière numérique (voir supra 3.6.10., p. 111).

- ↑ Le SIG intègre les recommandations concernant les réseaux sociaux à ses actions dans ce domaine. Il renforce en outre l'animation des réseaux professionnels. Il poursuit l'étude sur la réalisation d'un marché interministériel de contenus web.  
Le COEPIA a entrepris d'approfondir plusieurs aspects de ces recommandations, notamment en ce qui concerne les obligations de publier.

Publications  
administratives

2013



## ■ Renseignement téléphonique des usagers

- **Série de 30 recommandations pour améliorer la qualité du renseignement administratif des usagers par téléphone** (voir supra 1.4., p. 33, et « document », p. 37).

- ↑ Plusieurs recommandations ont été reprises par le CIMAP du 18 décembre 2012, mises en œuvre par le SGMAP, examinées par les ministères pour intégration dans leurs dispositifs.  
En particulier, les ministères économiques et financiers mettent en place un groupe de bonnes pratiques des centres d'appels des services publics à partir d'un élargissement de leur dispositif interne.

Information  
administrative

2012



## ■ Données adresses

- **Recommandation de reconnaître la création d'un référentiel commun d'adresses géoréférencées comme axe majeur de modernisation de l'État et de mener une étude pour en préciser les conditions** (voir supra 2.2.1., p. 44).

↑ Cette recommandation a été reprise par le CIMAP du 18 décembre 2012 à l'occasion duquel le Gouvernement a décidé que les référentiels des données adresses des administrations seront traités prioritairement dans le cadre de la modernisation et du renforcement des systèmes d'information du service public.

La modernisation, la consolidation et la rationalisation des grands référentiels de données au sein du système d'information de l'État, est l'un des chantiers suivis par le SGMAP. Un « cadre commun d'architecture des référentiels de données » élaboré avec l'ensemble des ministères, devrait être diffusé à la fin de l'année 2013, à l'issu d'un Conseil des SIC, rappelant les règles et bonnes pratiques en vigueur sur la mise en place et l'entretien de référentiels de données pour l'ensemble de la sphère publique.

De plus, pour l'année 2013, les travaux ont été priorisés sur les données de références des entreprises, notamment autour du programme « Dites-le nous une fois ». Concernant les données Adresses, des contacts ont été pris avec l'IGN, et des échanges avec plusieurs ministères ont eu lieu. Un retour d'expérience avec le ministère de l'Intérieur est en cours d'analyse. Ce sujet est inscrit dans la feuille de route 2014 de la DISIC.

Données  
publiques

2013



## ■ 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** (voir rapport 2011-2012).

↑ Guide diffusé en juillet 2012 pour recueil d'avis et d'enrichissements de la part des acteurs publics de l'information administrative. Premières expérimentations réalisées en 2012 par plusieurs services du ministère de l'Intérieur : Direction des libertés publiques et des affaires juridiques (DLPAJ), Direction générale des collectivités locales (DGCL), préfectures du Cher et des Côtes d'Armor.

Information  
administrative

2012





■ **Renforcement de l'efficacité des activités de publication de l'État : application de la circulaire du Premier ministre du 29 mars 2012**

■ **Définition de stratégies ministérielles de publication et présentation des stratégies et des activités menées et prévues au COEPIA en février de chaque année.**

- ↑ Les premiers rapports ministériels ont été réalisés en 2013 par la majorité des ministères. Leur examen a permis de formuler une série de 10 recommandations, en particulier en matière numérique. Pour l'exercice 2014, le COEPIA proposera aux ministères des axes prioritaires d'analyse pour améliorer cet exercice.

Publications administratives 2012 ●

■ **Mise en place et validation/certification d'une comptabilité analytique par les « éditeurs publics institutionnels », sous peine de perdre le droit de publier sur le marché concurrentiel à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014.**

- ↑ L'obligation posée par la circulaire a été rappelée par le COEPIA aux sept « éditeurs publics institutionnels » (DILA, RMN, CNDP, IGN, CMN, CNRS, SHOM), qui ont été invités à faire un bilan en novembre 2013.

Publications administratives 2012 ●

■ **Mise en œuvre par la Direction de l'information légale et administrative (DILA) des instructions visant à la positionner comme « référent interministériel de première intention » en matière de publication.**

- ↑ La bourse interministérielle de l'offre d'impression et de reprographie a été pilotée et développée par la DILA en 2012-2013. Les autres instructions de la circulaire (annexe II, 3<sup>o</sup>) restent en cours d'examen par la DILA en vue, notamment, d'une ouverture en 2014 des échanges interministériels prévus.

Publications administratives 2012 ●

■ **Renforcement de l'efficacité des activités de publication de l'État : projet de circulaire**

■ **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 (voir rapport 2011-2012).**

- ↑ La circulaire du Premier ministre du 29 mars 2012 relative à l'efficacité des activités de publication de l'État a été publiée au Journal officiel du 1<sup>er</sup> avril 2012. Une grille d'analyse des activités de publication, outil d'application prévu par la circulaire, a été réalisée dans le cadre du COEPIA et mise à la disposition des ministères. Les premiers rapports des ministères prévus pour février 2013.

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** (voir rapport 2011-2012).

↑ Rendues publiques en 2012, elles servent à éclairer les éventuels projets des administrations en ce domaine où le principe est la gratuité, et à nourrir la réflexion de la formation spécialisée du COEPIA chargée de rendre des avis sur ces projets.

Données  
publiques

2011



## Rapprochement progressif entre Adress'RLR et Legifrance

- **Recommandation du 8 avril 2011 par laquelle le COEPIA propose une démarche de rapprochement progressif** visant d'abord à prévenir la diffusion au public de versions de textes différentes sur Adress'RLR et sur Legifrance, ensuite à « encapsuler » Adress'RLR dans le portail Legifrance, et enfin à intégrer à terme l'offre du service Adress'RLR dans Legifrance (voir rapport 2011-2012).

↑ Dans un premier temps, le dispositif a été adapté afin que les versions des textes sur Adress'RLR ne puissent plus être divergentes de Legifrance et les utilisateurs sont informés de complémentarité de leurs sources (2011). Dans un deuxième temps, le ministère a décidé de suivre les recommandations du COEPIA (2013) et l'autorisation du Premier ministre pour la diffusion de ce site a été renouvelée par arrêté du 30 juillet 2013 jusqu'au 31 décembre 2014 afin de permettre l'aboutissement des travaux d'intégration dans Legifrance.

Publications  
administratives

2011



## ■ Relance des traductions du droit français sur Legifrance

- **Programme de relance des traductions du droit français dans le cadre du portail Legifrance.gouv.fr** (voir rapport 2010 du COEPIA).

↑ 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 Legifrance le 6 avril 2012. La Fondation pour le droit continental a repris son action en 2013, notamment par la mobilisation d'une subvention du ministère des Affaires étrangères. Les opérations de traduction ont repris (2013), confiées à Juriscope, unité mixte CNRS-Université de Poitiers, qui en assure la maîtrise d'ouvrage.

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 (voir rapport 2010 du COEPIA).

↑ En attente d'une éventuelle modification sur ce point de la loi dans le cadre de la transposition de la directive européenne ISP du 26 juin 2013 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 (voir rapport 2010 du COEPIA).

↑ En attente d'une éventuelle modification sur ce point de la loi dans le cadre de la transposition de la directive européenne ISP du 26 juin 2013 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 (voir rapport 2010 du COEPIA).

↑ Objectifs affichés dans le cadre du portail data.gouv.fr mis en œuvre 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 (voir rapport 2010 du COEPIA).

↑ De nouveaux travaux interministériels sont prévus, qui n'ont pas abouti.

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 (voir rapport 2010 du COEPIA).

↑ Devenue sans objet avec la mise en place de la « licence ouverte » d'Etalab pour data.gouv.fr en octobre 2011.

Données  
publiques

2010



## ■ Amélioration progressive et ciblée des formats des données publiques

- Recommandation triple (voir rapport 2010 du COEPIA) :
  - **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.

Données  
publiques

2010



- ↑ Action de la Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication (DISIC) notamment sur l'interopérabilité.

Travaux complémentaires du COEPIA en 2012-2013 sur les données à fort potentiel : données adresses et données de santé.

Une nouvelle version du portail data.gouv.fr sera lancée en décembre 2013 par Etalab : cette plate-forme devrait offrir de nouveaux formats de partage, une interopérabilité plus forte et permettre l'intégration des contributions des usagers pour enrichir les données disponibles.

The background of the entire image is the European Union flag, featuring a blue field with twelve yellow five-pointed stars arranged in a circle. The flag is shown with a slight wave, giving it a sense of movement.

# PARTIE 5



INTEROPÉRABILITÉ ?  
*PAR MAROŠ ŠEFČOVIČ*



# INTEROPÉRABILITÉ ?

par **Maroš Šefčovič**

“



## **Maroš Šefčovič**

Vice-président de la Commission européenne chargé des relations interinstitutionnelles et de l'administration

■ *Diplomate slovaque né à Bratislava, Maroš Šefčovič a occupé divers postes en ambassade et au ministère des Affaires étrangères de son pays, avant de devenir commissaire européen en 2009. D'abord chargé de l'éducation, de la formation, de la culture et de la jeunesse, il est depuis 2010 Vice-président chargé des relations interinstitutionnelles et de l'administration.*

Proposer des solutions d'interopérabilité des systèmes pour les administrations publiques européennes : le sujet peut sembler fort technique, sans doute à cause de ce terme d'Interopérabilité qui ne mobilise que fort peu d'images mentales évocatrices, même si sa connotation semble, intuitivement, positive.

Et pourtant, son champ est vaste : un ouvrage universitaire récent, qui lui est entièrement consacré, englobe les diverses définitions de l'interopérabilité sous « L'art et la science de travailler ensemble »<sup>1</sup> ; il l'illustre d'une photo fameuse dans l'histoire des États-Unis, celle de la jonction entre les chemins de fer venus de l'est et de l'ouest du continent.

Il a également été montré comment le développement des chemins de fer a structuré le temps lui-même, en forçant, malgré bien des résistances, l'adoption des fuseaux horaires en remplacement de l'heure locale, celle du clocher du village : un autre exemple de la contribution de l'interopérabilité à l'ouverture du monde.



The golden spike. Palfrey and Gasser describe the May 1869 joining of the rails of the Union Pacific and Central Pacific railroads at Promontory Summit, Utah, as "a major event in the history of interoperability."

<sup>1</sup> John Palfrey and Urs Gasser (Basic Books, 2012) : "Interop: The Promise and Perils of Highly Interconnected Systems"

Plus proche de nous, l'Internet n'est-il pas la grande révolution technologique et culturelle du XXème siècle ? Son essence même est l'interopérabilité. Innombrables sont aujourd'hui les réseaux et les applications isolées qui ont convergé vers lui. Il en est de même pour le courriel, la première application de l'internet à ses débuts : divers protocoles et systèmes sont apparus, tous largement interopérables. Ce qui en a résulté est devenu presque transparent à nos yeux, tant cela est entré, en moins de vingt ans, dans la trame de notre quotidien.

Sur le plan économique et social, où les chercheurs ont depuis longtemps fait la place belle au rôle de l'innovation en tant que moteur du changement et du développement économique, nous voyons maintenant apparaître une théorie qui attribue ce rôle au progrès de l'interopérabilité, plus encore qu'à celui de l'invention.

### L'interopérabilité des administrations publiques en Europe : les enjeux

Le marché unique est devenu une réalité à laquelle s'est superposé le développement rapide des services d'e-Gouvernement dans la plupart des États membres.

Aujourd'hui, les citoyens des États membres de l'UE sont libres de travailler et de s'installer, et les entreprises de produire et de commercer, partout dans l'Union européenne (UE). Aussi doivent-elles fréquemment accomplir des démarches auprès des administrations des États membres, ce qu'elles font de plus en plus par voie électronique. Pour faciliter ces démarches, les États membres ont progressivement transformé leurs administrations en améliorant leurs processus et la manière dont elles interagissent avec les particuliers et les entreprises, ce qui a permis de réduire sensiblement la charge administrative et les coûts, tout en rendant les services publics plus efficaces.

Toutefois, le risque est grand que ces transformations créent des « obstacles

électroniques » en raison des particularités nationales et du manque d'interopérabilité au niveau européen, empêchant ainsi les particuliers et les entreprises d'interagir par voie électronique avec une administration nationale d'un pays autre que le leur aussi facilement que les particuliers et les entreprises du pays en question. Cela pourrait entraver le bon fonctionnement du marché intérieur et la liberté de circulation, avec un effet négatif sur l'ouverture et la compétitivité des marchés, la mobilité transnationale et la fourniture de services d'intérêt général, qu'ils soient de nature économique ou non économique, qu'ils s'adressent aux particuliers ou aux entreprises.

Les États membres et la Commission doivent encore intensifier leurs efforts pour parvenir à l'interopérabilité entre les solutions électroniques au niveau national et européen, afin de promouvoir la mise en place de solutions adoptées de commun accord et d'outils réutilisables. Cette démarche est particulièrement génératrice d'économies, elle rend possible des services plus efficaces et soutient la mise en œuvre des politiques et activités de l'UE.

La modernisation des administrations publiques, qui figure comme l'une des priorités majeures de la Commission dans son examen annuel de la croissance<sup>2</sup>, est essentielle pour accroître les performances, la transparence et la qualité des services ; supporter la pression à laquelle les finances publiques sont soumises actuellement ; contribuer à lever les obstacles à la mobilité des entreprises et des particuliers à l'intérieur de l'UE et remédier au morcellement du marché européen, facteur de compétitivité capital. L'interopérabilité est un composant de cette démarche de modernisation dont l'importance ne peut être sous-estimée.

---

<sup>2</sup> [http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/ags2013\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/ags2013_fr.pdf).

## ISA : le programme européen d'interopérabilité

Le programme ISA (*Interoperability Solutions for European public Administrations*) a pour objectif de soutenir la coopération entre les administrations publiques européennes en assurant des interactions électroniques transnationales et intersectorielles performantes et efficaces entre les administrations, y compris avec les organismes remplissant, pour le compte de celles-ci, des missions d'intérêt public, permettant ainsi la fourniture de services publics électroniques qui contribuent à la mise en œuvre des politiques et activités de l'UE<sup>3</sup>.

ISA succède à trois programmes, (IDA, IDA II et IDABC) de cinq ans chacun, dont les objectifs étaient semblables : faciliter ou rendre possible les interactions électroniques entre administrations européennes afin de soutenir la mise en œuvre des politiques européennes.

L'approche plutôt sectorielle des débuts, qui succédait elle-même au développement de systèmes spécifiques qui ont relié les entreprises, les administrations et la Commission depuis les années 80 (TVA, document douaniers, Eurostat, Système d'information sur les marchés publics, etc.) a progressivement évolué vers une approche structurée, « horizontale », plus générale dont témoigne la place centrale prise par le concept d'interopérabilité à partir d'IDABC entre 2004 et 2009.

## Promouvoir l'interopérabilité des administrations publiques : comment ?

Dans le champ qui nous occupe, la définition retenue pour l'interopérabilité est : « l'aptitude d'organisations disparates et diverses à interagir en vue de la réalisation d'objectifs communs mutuellement avantageux, arrêtés d'un commun accord, impliquant le partage d'informations et de connaissances entre ces organisations à travers les processus métiers qu'elles prennent en charge, grâce à l'échange de données entre leurs systèmes de TIC respectifs<sup>4</sup>. »

Ce qui doit interpeller dans cette définition est l'accent mis sur l'aptitude **d'organisations** à interagir : le partage d'informations et l'échange de données sont les moyens de cette interaction et le champ d'application de l'interopérabilité ne se limite donc pas aux aspects technologiques.

Il faut, par conséquent, souligner le fait que l'interopérabilité se joue à plusieurs niveaux. On parle ainsi d'interopérabilité légale, organisationnelle, sémantique et technique, tous ces niveaux étant à la fois essentiels et complémentaires dans le grand puzzle de l'interopérabilité.

ISA se concentre sur des projets concrets présentant un intérêt stratégique pour l'UE et pour les États membres, ayant un impact multisectoriel et contribuant à l'harmonisation et l'interopérabilité entre secteurs.

De nombreuses contributions en sont le témoin.

<sup>3</sup> La décision concernant des solutions d'interopérabilité pour les administrations publiques européennes a été adoptée par le Parlement européen et le Conseil le 16 septembre 2009. Décision n° 922/2009/CE, JO L 260 du 3.10.2009, p. 20.

<sup>4</sup> Décision n°922/2009/EC du 16 septembre 2009, art 2(a). Cette décision met en place le programme ISA.

## Des cadres communs d'interopérabilité

Avant tout, ISA apporte des cadres communs facilitant l'interopérabilité transnationale et intersectorielle.

En effet, une vision stratégique a été élaborée en 2009, par la Commission en étroite collaboration avec les États membres, ainsi qu'un référentiel européen d'interopérabilité<sup>5</sup>.

Cette vision stratégique et ce référentiel viennent nourrir et soutenir la convergence de démarches similaires dans les États membres, démarches qui sont par ailleurs inventoriées et comparées dans le cadre d'un Observatoire des référentiels nationaux d'interopérabilité (NIFO)<sup>6</sup>.

La Stratégie européenne d'interopérabilité (EIS)<sup>7</sup> a pour but de donner une orientation et de hiérarchiser les actions nécessaires à l'amélioration des interactions, des échanges et de la coopération entre administrations publiques européennes, d'un pays à l'autre et d'un secteur à l'autre.

Le Référentiel européen d'interopérabilité (EIF)<sup>8</sup> propose, quant à lui, aux administrations publiques européennes, des orientations en matière de définition, de conception et de mise en œuvre des services publics européens, chaque État membre traduisant, au niveau national, les orientations proposées par l'EIF sous la forme d'un Référentiel national d'interopérabilité (NIF)<sup>9</sup>.

En France, le Référentiel général d'interopérabilité guide les administrations publiques dans la mise en place de l'interopérabilité au moyen d'un ensemble de normes, recommandées ou obligatoires et de bonnes pratiques. Ce référentiel se focalise principalement sur les aspects sémantiques, syntactiques et

techniques de l'interopérabilité. Utilement, il aborde aussi la problématique des processus collaboratifs.

L'application des recommandations du Référentiel européen d'interopérabilité permet de créer un environnement harmonisé propice à l'établissement par les administrations publiques européennes des nouveaux services publics européens.

À la Stratégie européenne d'interopérabilité et au Référentiel européen d'interopérabilité vient s'ajouter une architecture d'interopérabilité de référence. Concrètement, l'Architecture d'interopérabilité européenne (EIA)<sup>10</sup> définit une vision architecturale commune sur la base d'un cadre établi couvrant les besoins d'interopérabilité transnationale et intersectorielle au niveau européen.

## Une cartographie d'interopérabilité européenne

L'Architecture d'interopérabilité européenne permettra ensuite de structurer l'ensemble des solutions d'interopérabilité existantes en Europe (services d'infrastructure, systèmes informatiques, applications, composants logiciels, ressources sémantiques, organisationnelles et juridiques, etc.) et potentiellement réutilisables par les administrations publiques européennes. Cette cartographie européenne d'interopérabilité est un instrument indispensable de mesure de l'avancement de l'interopérabilité en Europe et permet d'identifier les pièces manquantes du puzzle de l'interopérabilité des administrations publiques. Elle est tout aussi essentielle pour parvenir à la réutilisation systématique des solutions d'interopérabilité au niveau de l'UE.

La cartographie européenne d'interopérabilité sera accessible à l'ensemble des administrations publiques européennes via le référentiel européen fédéré de l'interopérabilité (EFIR)<sup>11</sup>. Ce référentiel qui aujourd'hui couvre des solutions sémantiques, sera

<sup>5</sup> Décision 2004/387/CE du Parlement européen et du Conseil, du 21 avril 2004, relative à la fourniture interopérable de services paneuropéens d'administration en ligne aux administrations publiques, aux entreprises et aux citoyens, JO L 144 du 30/04/2004, p. 62 (rectificatif paru au JO L 181 du 18/05/2004, p. 25)

<sup>6</sup> NIFO : National Interoperability Frameworks Observatory

<sup>7</sup> EIS: European Interoperability Strategy

<sup>8</sup> EIF: European Interoperability Framework

<sup>9</sup> NIF: National Interoperability Framework

<sup>10</sup> EIA: European Interoperability Architecture

<sup>11</sup> EFIR: European Federation of Interoperability Repositories

progressivement étendu à tous les autres niveaux d'interopérabilité y compris l'organisationnel et juridique, fournissant ainsi aux administrations publiques européennes un outil fiable d'évaluation de l'état des ressources interopérables pour une interaction intersectorielle et transnationale dans l'UE.

L'alimentation et la mise à jour d'un tel instrument demande un suivi permanent des solutions disponibles au niveau européen et dans les États membres. L'Observatoire des référentiels nationaux d'interopérabilité (NIFO) qui assure cette surveillance au niveau national, joue également un rôle dans le suivi de l'alignement des cadres nationaux d'interopérabilité sur le cadre d'interopérabilité européen, comme suggéré dans la stratégie numérique pour l'Europe. Par ailleurs, cet instrument aide les États membres à réaliser cet alignement en leur fournissant un modèle analytique et des outils d'analyse des écarts.

### **Des éléments clés de l'interopérabilité**

Sur la base de l'analyse de la cartographie européenne, le programme ISA identifie des éléments clés de l'interopérabilité. Lorsqu'ils sont disponibles, ISA en assure la diffusion, facilitant ainsi leur usage commun. Lorsqu'ils ne le sont pas, le programme ISA intervient pour en soutenir le développement.

L'interopérabilité sémantique mérite, dans ce cadre, une attention particulière. Elle est indispensable à tout effort de développement des échanges électroniques entre administrations. De même, son rôle est déterminant pour réduire les obstacles subsistants à la réutilisation des données publiques. En effet, malgré les nombreuses initiatives des administrations publiques européennes de mise à disposition de larges quantités d'information, ces données restent toujours largement sous-exploitées alors que leur potentiel économique est substantiel<sup>12</sup>. Les administrations publiques à travers l'Union

européenne en sont conscientes. C'est le cas, en France, du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) qui y met l'accent dans son Guide méthodologique pour l'amélioration de la qualité de l'information administrative.

Pour développer l'interopérabilité sémantique en Europe, le programme ISA recueille, organise, conserve et donne accès dans un référentiel fédéré, à des ressources sémantiques hautement réutilisables. Ce référentiel s'appuie sur un vocabulaire commun pour décrire des outils d'interopérabilité sémantique (ADMS)<sup>13</sup>, permettant recherches et traitement automatiques. Les spécifications communes, les meilleures pratiques, les expériences acquises et les enseignements tirés dans le domaine de l'interopérabilité sémantique sont ainsi rassemblés, diffusés et promus. À titre d'exemple, mentionnons les vocabulaires de base « Entreprise », « Localisation » et « Personne » qui constituent des pièces maîtresses de l'interopérabilité entre secteurs. En effet, ces vocabulaires décrivent les éléments de base de ces entités et contribuent ainsi à l'interopérabilité entre solutions utilisant ce type d'informations telles des registres d'entreprises ou des registres fonciers.

ISA se place aussi comme catalyseur du développement et de la promotion de ressources sémantiques dans des domaines spécifiques mais porteurs de l'interopérabilité.

Ainsi, par exemple, dans le domaine géo-spatial, le cadre de l'Union européenne pour la localisation (EULF)<sup>14</sup> vise à fournir un cadre de partage et d'échange de données géographiques, sur base de la directive INSPIRE<sup>15</sup>. L'EULF vise des actes juridiques, méthodes, spécifications et orientations couvrant les aspects juridiques, organisationnels et sémantiques de l'interopérabilité. En parallèle, une plateforme de référence INSPIRE rassemble les outils existant dans plusieurs

<sup>12</sup> [http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/psi/docs/pdfs/directive\\_proposal/2012/proposal\\_directive.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/policy/psi/docs/pdfs/directive_proposal/2012/proposal_directive.pdf)

<sup>13</sup> ADMS: Asset Description Metadata Schema

<sup>14</sup> EULF: European Union Location Framework

<sup>15</sup> Directive 2007/2/CE du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2007 établissant une infrastructure d'information géographique dans la Communauté européenne (INSPIRE).



secteurs d'action dans le domaine des données géographiques et encourage la mise au point d'éléments manquants.

Un autre élément clé de l'interopérabilité entre administrations publiques qui doit permettre la mise en place de services publics consolidés face aux citoyens et aux entreprises est l'ouverture des registres de base. Les contributions d'ISA dans cette matière portent sur le rassemblement des meilleures pratiques et des différentes solutions, ainsi que sur les divers besoins et attentes des principales parties prenantes.

### **Des services communs et des outils génériques**

Forte de la stratégie, du cadre de référence et de la vision d'ensemble apportée par la cartographie, le programme ISA soutient l'établissement, l'exploitation et l'amélioration de services communs et d'outils génériques.

De tels services répondent à une large panoplie de besoins afin d'assurer des interactions électroniques transnationales performantes entre administrations publiques européennes: citons le réseau sTesta permettant de connecter les administrations nationales entre elles en assurant un haut niveau de sécurité et de disponibilité; le service commun de traduction automatique développé par le service de traduction de la Commission qui sera d'un apport fondamental dans la mise en place de services transeuropéens et dans l'accessibilité des services nationaux à des ressortissants de pays tiers ou encore, entre autres, l'outil IPM (*Interactive Policy Making*) permettant le lancement d'enquêtes au niveau européen dans toutes les langues de l'Union...

ISA produit bon nombre de logiciels libres (dont le code source ou le contenu sont publiés et gratuits) mis à disposition des administrations. ISA soutient et encourage, également, la publication et le partage de logiciels développés localement ou en coopération par quelques administrations.

Les logiciels libres sont bien connus des administrations publiques européennes qui en font usage depuis des nombreuses

années. Il importe de connaître leurs conditions et contextes d'utilisation ainsi que leurs limites. En France, par exemple, la Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication (DISIC) a fixé des orientations et des recommandations sur le bon usage du logiciel libre par les administrations publiques.

Dans le même contexte, la Commission a publié en 2009 une licence explicitant les droits et obligations liés à la réutilisation des logiciels libres. Elle a la particularité d'être disponible en 22 versions linguistiques ayant toutes la même valeur légale tout en tenant compte de la législation européenne et de celles des États membres.

### **Des outils de support**

ISA propose encore un ensemble d'outils de support qui peuvent faciliter la marche des administrations publiques européennes sur le chemin de l'interopérabilité.

Ainsi, une méthode d'évaluation commune des normes et spécifications d'interopérabilité (CAMSS: *Common Access Method of Standards and Specifications*) aide les administrations publiques à sélectionner les normes et spécifications les plus appropriées dans un contexte donné.

Une plateforme de collaboration rassemble de nombreuses communautés d'intérêt autour de sujets relatifs à l'interopérabilité des administrations publiques européennes. La même plateforme donne accès à l'ensemble des informations et outils contribuant à l'interopérabilité entre ces administrations publiques européennes.<sup>16</sup>

Enfin, un outil/modèle d'auto-évaluation permet à chaque administration de mesurer son degré de maturité en matière d'interopérabilité et, le cas échéant, des consignes pratiques d'amélioration.

---

<sup>16</sup> <https://joinup.ec.europa.eu/>



## En guise de conclusion : l'interopérabilité moteur d'une administration publique européenne moderne et efficiente

Nous l'avons vu : le développement rapide et autonome des services d'e-Gouvernement présente aussi un risque d'apparition de barrières électronique, au niveau national et européen.

La prise en compte de l'interopérabilité, dans toutes les conceptions et évolutions de systèmes administratifs est non seulement une parade à ce risque mais aussi une occasion de maximaliser le potentiel économique et social des TIC (technologies de l'information et de la communication).

En effet, le concept d'interopérabilité prend tout son sens et sa valeur dans la mise en place des services publics intégrés mettant en jeu différentes entités publiques indépendantes horizontalement et verticalement. Une caractéristique fondamentale de l'interopérabilité est qu'elle permet le « travailler ensemble » de systèmes distincts, sans qu'une conception spécifique, une coordination, une concertation particulière ou une gouvernance centrale ne soient nécessaires.

Par son caractère participatif « mettez en commun et réutilisez vos ressources » adressé aux administrations publiques, par la mise à disposition libre de ses réalisations, le programme ISA apporte une contribution importante à la poursuite des projets de modernisation dans les administrations européennes et adaptée au contexte des restrictions budgétaires actuelles. Atteindre progressivement les objectifs du programme ISA, c'est aussi une **opportunité** unique de construire en Europe une administration publique flexible, ouverte et bien plus performante que toute autre.

J'ai pour ma part la certitude que la construction de l'interopérabilité est à l'image de celle de l'Europe : difficile, exigeante, parfois confuse ou hésitante mais néanmoins portée par une nécessité reconnue par la sagesse des nations et de leurs gouvernements.

Maroš Šefčovič



# PARTIE 6



SERVICE CANADA  
*PAR KAREN JACKSON*

# SERVICE CANADA

par *Karen Jackson*



## **Karen Jackson**

Sous-ministre déléguée principale des Ressources humaines et du Développement des compétences et chef de l'exploitation pour Service Canada

■ *Haut fonctionnaire fédérale née à Niagara Falls, Karen Jackson est devenue chef de l'exploitation pour Service Canada en 2011. Elle a occupé différents postes au sein du ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences, du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, d'Emploi et Immigration Canada et de la Commission royale d'enquête sur l'union économique et les perspectives de développement du Canada.*

Service Canada est le réseau de prestation de services à guichet unique du gouvernement du Canada. En partenariat avec d'autres ministères, agences et ordres du gouvernement, l'organisation offre aux Canadiennes et aux Canadiens un point d'accès facile, que ce soit sur Internet, par téléphone, en personne ou par courriel à un vaste éventail de programmes et de services dont ils ont besoin.

Les Canadiennes et les Canadiens peuvent se connecter au réseau de prestation de Service Canada par l'entremise de son site Web, [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca) ; des services nationaux d'information téléphonique à travers le 1-800 O-Canada et des centres d'appels spécialisés, en plus d'avoir plus de 600 points de service au pays.

Offrir aux citoyens et aux entreprises d'avoir accès au plus grand nombre possible de programmes et services du gouvernement du Canada demeure au cœur de l'initiative Service Canada et se reflète dans sa vision d'offrir aux Canadiennes et Canadiens un service d'une excellence sans égal. Service Canada offre un service performant, sécurisé, compétent, transparent et personnalisé aux citoyens canadiens.

## **Service Canada aujourd'hui**

Au cours des deux dernières années, Service Canada a mis en œuvre de nouveaux programmes et services en plus d'apporter des améliorations aux services existants durant le ralentissement économique, répondant ainsi à la hausse de la demande envers son programme d'assurance-emploi et envers les autres programmes d'aide. L'organisation a raffiné ses approches et ses offres de

services afin que toute la population canadienne, y compris les jeunes, les familles, les aînés, les nouveaux chercheurs d'emploi et les personnes ayant perdu leur emploi, puisse avoir facilement accès à l'information ou aux services gouvernementaux dont elle a besoin, et ce, grâce à un simple clic, un appel ou une visite.

Service Canada a par ailleurs approfondi ses partenariats et sa collaboration à même le gouvernement fédéral ainsi qu'avec les autres ordres du gouvernement afin de promouvoir une meilleure intégration des services en tenant compte des besoins des citoyens, tout en répondant aux normes de services, voire en les surpassant. À titre d'exemple, dans le cadre de ses efforts pour continuer de se faire valoir comme étant le guichet à service unique du gouvernement, Service Canada assurera la prestation de services de passeport aux Canadiennes et aux Canadiens. En outre, les anciens combattants canadiens jouissent d'un meilleur accès aux services et à l'information en ce qui a trait aux avantages qui leur sont offerts, grâce à un partenariat entre Service Canada et le ministère des Anciens Combattants.

#### Année financière 2012-2013

- Service Canada a traité plus de 1,67 million de demandes pour le Régime de pensions du Canada/Programme de la sécurité de la vieillesse et a reçu plus de 2,7 millions de demandes d'assurance-emploi.
- Près de 91% des prestations d'emploi et de pensions sont déposées automatiquement dans les comptes des clients. Ces transactions se traduisent par 144 millions de paiements par année aux Canadiennes et aux Canadiens.
- Service Canada émet par ailleurs plus de 1,4 million de cartes d'identité portant les numéros d'assurance sociale des Canadiennes et des Canadiens.
- Plus de 98% de prestataires de l'assurance-emploi ont déposé leurs demandes en ligne, tandis que près de 70% de toutes les prestations ont fait l'objet d'un traitement partiellement ou complètement automatisé.

## Service Canada dans l'avenir

Dans les prochaines années, l'environnement de Service Canada continuera d'être façonné par les facteurs suivants :

- la société canadienne connaît d'importants changements démographiques, en particulier le nombre croissant des aînés, ce qui met un fardeau additionnel sur la prestation de programmes ;
- l'incertitude tenace de la conjoncture provoque des changements à la politique relative aux grands programmes, surtout ceux qui ont trait à l'emploi ;
- les efforts continus de la part du gouvernement pour contenir les coûts et pour réduire le déficit ;
- et les attentes de plus en plus élevées des Canadiennes et des Canadiens envers le gouvernement pour qu'il offre une expérience de service moderne comparable à celle que leur offre déjà le secteur privé.

Ces défis exigent que Service Canada apporte des modifications dans la prestation de services aux Canadiennes et aux Canadiens et adopte des démarches à la fois modernes et efficaces. Plus spécifiquement, Service Canada élabore une stratégie de services électroniques axées sur les éléments suivants :

- offrir aux clients des possibilités additionnelles en matière de libre-service en augmentant le nombre de services et de transactions en ligne (p. ex., grâce à « Mon dossier Service Canada », les Canadiennes et les Canadiens peuvent accéder en ligne, facilement et de manière sécuritaire, à une panoplie de programmes et de services de Service Canada et de RHDCC, ainsi qu'à une foule d'outils qu'ils peuvent utiliser pour faire une demande de prestations en ligne) ;



- restructurer son site Web pour aider les clients à trouver plus rapidement l'information qu'ils cherchent, centraliser la rédaction des renseignements publiés par voie numérique et réduire ou éliminer les pages Web obsolètes ou redondantes (p. ex., le site Web du gouvernement, « Services aux jeunes, Jeunesse.gc.ca », a subi une restructuration pour mieux répondre aux besoins des jeunes d'aujourd'hui dans leur recherche d'emploi et pour leur permettre de profiter d'une expérience interactive) ;

- faire progresser l'automatisation du processus décisionnel de soutien en ce qui a trait aux prestations du gouvernement afin d'améliorer l'exactitude et l'efficacité (par exemple, maximiser l'automatisation du traitement des prestations plus complexes de l'assurance-emploi) ;

- améliorer les démarches permettant de prévenir et d'établir les fraudes associées aux grands programmes et d'enquêter à leur sujet ;

- et élaborer une démarche pertinente pour valider ou authentifier l'identité des clients en ligne en misant sur l'infrastructure qu'emploie le secteur privé.

En outre, Service Canada maintiendra l'accès à son réseau de services à multiples moyens de prestation et continuera de se faire valoir comme étant le guichet à service unique du gouvernement pour les Canadiennes et les Canadiens. En maintenant sa vision avant-gardiste, Service Canada a adopté une approche dynamique et novatrice dans la gestion des modes de service en personne, y compris l'introduction de centres de micro distribution et d'agents virtuels.



En ce qui concerne le mode de service par téléphone, Service Canada prévoit d'améliorer le rendement de ses centres d'appels spécialisés en augmentant la portée des responsabilités, ainsi que l'accès au système et les informations destinées aux agents dans le but d'accroître la résolution au premier contact.

Les plans futurs de l'organisation sont appuyés par une vision quinquennale, un plan stratégique pluriannuel, des plans d'automatisation et de modernisation de la prestation et du traitement des services et une initiative de restructuration organisationnelle. Afin de soutenir Service Canada dans ses efforts de perfectionnement et d'excellence à assurer la prestation de programmes, de

services et d'information aux Canadiennes et aux Canadiens, une restructuration de l'organisation s'avère nécessaire. La création d'un modèle structurel permettrait une plus grande souplesse et fournirait des outils sur la façon d'harmoniser les structures, la gestion et les pratiques des ressources humaines afin que Service Canada puisse jouer un rôle clé dans la poursuite de ses principaux objectifs.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez visiter [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca).

Karen Jackson



# PARTIE 7



EXPÉRIENCES  
ÉTRANGÈRES



## 7.1. U.S. Government Printing Office : l'éditeur fédéral américain s'installe dans l'ère numérique

En janvier 2013, un rapport sur l'avenir du *Government Printing Office* (GPO) a été remis au Congrès. Il réaffirme l'importance de sa mission pour la démocratie et propose des mesures pour renforcer son modèle économique et poursuivre son adaptation à l'ère du numérique.

*Keeping America Informed* : ce principe institué par le Congrès des États-Unis en 1813 traduit la mission du GPO, qui consiste à rendre les publications des trois branches du gouvernement fédéral (légis-

latif, exécutif et judiciaire) accessibles au peuple américain.

Cette agence dépendant du Congrès poursuit l'ambition de demeurer la référence en matière de publication officielle, forte d'un partenariat ancien avec les entreprises privées. Dans un contexte général de transition de l'imprimé vers la publication numérique, le GPO entend entrer résolument dans l'ère du numérique, pour s'adapter aux besoins des administrations et des citoyens.

### 7.1.1. Le GPO est l'opérateur central des administrations fédérales pour leurs travaux de publication

Créé il y a plus de cent cinquante ans, en 1861, le GPO est l'opérateur central du gouvernement fédéral américain pour produire, collecter, cataloguer, indexer authentifier, conserver et diffuser, sous tous formats, les informations officielles. Ses activités sont définies par le titre 44 de l'[\*United States Code\*](#), qui organise plus largement les procédures de publication au sein de l'État fédéral, et supervisées par l'[\*U.S. Congress Joint Committee on Printing\*](#), qui s'assure aussi du respect par les administrations fédérales des règles générales relatives à l'impression afin d'en minimiser le coût. Le GPO gère ainsi un

système centralisé d'impression pour le compte des administrations fédérales.

Le *Public Printer of the United States* est le directeur général du GPO. Il désigne le *Superintendent of Documents*, chargé de la diffusion de l'information.

Le GPO réalise différents produits et services pour le Congrès, la Maison Blanche et les agences fédérales. Il édite notamment le *Congressional Record*, le *Federal Register*, réalise les passeports américains, des bases de données et diverses publications vendues au public.

### 7.1.2. La transition de l'imprimé au numérique est rapide

Le GPO développe aujourd'hui rapidement ses produits et services sur support numérique dans de multiples formats pour répondre aux attentes de ses clients administratifs comme des citoyens américains : e-books, applications mobiles, etc. Il a conclu des accords pour diffuser ses livres numériques via les principales plateformes comme Apple, Google ou Barnes & Noble.

Ce sont aujourd'hui plus de 200 titres fédéraux que le GPO édite en livre numérique : budget fédéral 2013, *Public Papers of the President Barack Obama*, rapport de la Commission sur la marée noire dans le Golfe du Mexique, rapport d'enquête sur la crise financière...

Et la transition de l'imprimé au numérique concerne aussi les travaux du Congrès. Une enquête a été menée en 2011 par le GPO auprès des services et commissions

du Congrès afin de connaître et actualiser leurs besoins en exemplaires imprimés du *Congressional Record*, permettant d'en réduire le nombre.

### 7.1.3. Le GPO s'est positionné comme interface d'accès aux publications fédérales sur tous les supports

Le GPO fournit par ailleurs un accès public à l'ensemble des publications du gouvernement fédéral par le biais d'un réseau de bibliothèques de dépôt à l'échelle nationale (environ 1 220 bibliothèques participent au *Federal Depository Library Program*). Ces bibliothèques de dépôt fédéral, accessibles à tous, permettent aux citoyens de consulter les diverses collections de documents fédéraux (informations sur l'emploi, les affaires, la santé, les lois et règlements, les statistiques, la démographie, la consommation, etc.)

Réalisation marquante du virage numérique pris par le GPO dans le domaine de la transparence, le [Federal](#)

[Digital System](#) (FDsys) offre aux citoyens américains un accès en ligne permanent et gratuit aux publications fédérales numériques. Il compte plus de 250 000 titres en ligne et plus de 25 millions de documents sont téléchargés chaque mois.

Le [Catalog of U.S. Government Publications](#) référence pour sa part les publications fédérales, qu'elles soient électroniques ou imprimées pour en faciliter l'accès.

En outre, le GPO met en vente les publications du gouvernement via les librairies traditionnelles et en ligne, et sur son [U.S. Government Bookstore](#).

### 7.1.4. Le GPO travaille largement en partenariat avec le secteur privé

Même s'il produit lui-même les documents liés aux travaux du Congrès, les documents sécurisés tels que les passeports et certaines publications comme le *Federal Register* ou le *President's Budget of the U.S. Government*, le GPO sous-traite de longue date la majeure partie de ses travaux au secteur privé de l'imprimerie. Il est devenu un partenaire commercial privilégié du secteur, avec près de 75 % de son travail sous-traité à travers le pays, générant environ 500 millions de dollars de revenus chaque année pour les quelque 16 600 entreprises partenaires.

Au plan budgétaire, le GPO fonctionne sur la base d'un fonds de roulement et se fait

rembourser par ses clients administratifs le coût des travaux effectués pour leur compte. Les recettes totales pour l'exercice 2011 ont atteint 821 millions de dollars pour un revenu net de 5,6 millions.

Des crédits budgétaires lui sont alloués par le Congrès afin de couvrir le coût des travaux réalisés pour son compte et financer des programmes de diffusion des publications. Ils représentaient 135 millions de dollars en 2011.

Les autres revenus du GPO proviennent des paiements par les organismes fédéraux des travaux effectués et des achats de publications par le grand public.



### 7.1.5. L'achèvement de la transition numérique appelle un renouvellement du modèle économique

Dans ce contexte de renouvellement des usages et des technologies, alors qu'un *Executive order* du Président Obama a appelé les agences à réduire leurs dépenses d'impression, une réflexion stratégique sur le rôle et les activités du GPO vient d'être menée à la demande du Congrès par la *National Academy of Public Administration* (NAPA).

Dans un rapport intitulé [Rebooting the Government Printing Office: Keeping America Informed in the Digital Age](#), les experts ont souligné le besoin pour le gouvernement fédéral à l'ère numérique de s'assurer que les citoyens aient un

accès permanent à une information gouvernementale authentique.

Saluant les progrès accomplis par le GPO pour passer d'une activité centrée sur l'impression à une activité axée sur les contenus, ils ont formulé plusieurs propositions visant à mieux adapter le gouvernement fédéral à l'ère numérique, renforcer le modèle économique du GPO et poursuivre sa transformation : développement de la gestion du cycle de vie de l'information numérique du gouvernement, diversification du financement du FDsys, poursuite de l'impression pour l'exécutif, réduction des coûts...

## 7.2. Comment la Corée du Sud est devenue championne du monde de l'administration électronique

Régulièrement distingué dans les classements internationaux, le e-gouvernement en Corée du Sud est au service d'une société particulièrement tournée vers le numérique. Une action volontariste permet aujourd'hui aux Coréens d'accéder à une information publique riche et de nombreux services mobiles.

Premier pays au monde pour le développement du gouvernement

électronique, deuxième pour la participation en ligne : le classement de l'ONU dans son [E-Government Survey 2012](#) invite à se pencher sur l'expérience sud-coréenne.

Cette avance, qui s'est progressivement affirmée dans les années 2000 (N°1 dans le classement de l'ONU depuis 2010), trouve sa source dans une politique volontariste de développement des nouvelles technologies.

### 7.2.1. La Corée du Sud a mené une politique volontariste et suivie de développement des TIC

Après les premiers équipements informatiques dans l'administration dans les années 1960-70, une ambitieuse politique nationale de déploiement des nouvelles technologies de l'information dans les secteurs public comme privé a été lancée en 1986-87 : réseaux haut débit, utilisation des TIC par les administrations, promotion de l'accès et de l'usage d'internet et des TIC par les citoyens, réseau national de fibre optique... En 1999, c'est un vaste

programme d'administration électronique qui est lancé.

Si le numérique peut en Corée du Sud aussi laisser une partie de la population mal à l'aise, la fracture numérique y a néanmoins été considérablement réduite. Tant est si bien que les Sud-Coréens sont aujourd'hui parmi les plus « connectés » au monde. C'est dans ce contexte que l'administration électronique a pu se développer autant.

### 7.2.2. Le web public sud-coréen est riche et interactif

Les sites internet des ministères et agences ont été développés pour informer et interagir le plus largement avec les citoyens, leur offrir de multiples services en ligne.

Le ministère de la Culture, des Sports et du Tourisme est un des principaux producteurs d'informations publiques et administratives, au travers du site ministériel [www.mcst.go.kr](http://www.mcst.go.kr) et surtout du site Gonggam Korea (« partager ses opinions ») [www.korea.kr](http://www.korea.kr), portail des politiques publiques.

C'est surtout le portail gouvernemental [www.korea.go.kr](http://www.korea.go.kr) qui fait l'admiration des observateurs internationaux. L'ONU salue ainsi dans son rapport 2012 ce « portail intégré où les citoyens peuvent trouver à peu près tous les services qu'ils veulent, à la fois au plan national et local ».

Il offre un large accès aux services publics au travers de différentes entrées par thèmes et sujets, avec la possibilité d'un accès personnalisé suivant les renseignements fournis par les internautes. Un puissant moteur de recherche leur permet en outre de trouver les informations et services souhaités dans de

multiples administrations y compris au niveau local. Les Coréens peuvent non seulement y trouver les informations publiées par les administrations, mais aussi recevoir des alertes sur leur téléphone mobile ou encore participer à la vie publique par des pétitions, des propositions

ou des réactions sur les politiques publiques.

Aujourd'hui, le développement soutenu d'applications mobiles explique largement pour l'ONU que la Corée du Sud continue de caracoler en tête de son classement.

## 7.3. Le *Federal Digital System* (FDsys) donne accès à l'ensemble des publications fédérales américaines sur internet

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

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

### 7.3.1. Les citoyens ont un accès gratuit aux publications fédérales

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

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

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

### 7.3.2. Le FDsys assure une triple fonction de gestion de contenu, de conservation, d'authentification

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

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

Le GPO traite les publications qui lui sont transmises par le Congrès et les agences fédérales en format numérique, celles qu'il

collecte sur les sites internet fédéraux, ainsi que celles qu'il numérise à partir de publications imprimées.

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

## 7.4. L'amélioration de l'information administrative aux Pays-Bas est portée par une forte volonté de cohérence des canaux et des administrations

Améliorer l'accès et la cohérence de l'information des citoyens : ainsi pourrait être résumé l'axe de modernisation choisi par les Néerlandais. Le développement de l'information administrative et des services par internet s'intègre dans une approche multicanale faisant une place importante au renseignement téléphonique, dans lequel sont impliquées les municipalités.

Élément clé de la satisfaction des usagers, l'information administrative est également un facteur déterminant de l'efficacité des services publics. Les Pays-Bas en ont fait une priorité. Celle-ci s'affirme à travers une politique ambitieuse orientée vers une administration plus transparente, simplifiée et réactive.

### 7.4.1. Le droit constitutionnel à être informé constitue aux Pays-Bas le socle d'un ambitieux programme de modernisation

Aux Pays-Bas, le droit des citoyens à être informés est fixé par la Constitution et la loi « Transparence de l'administration » du 31 octobre 1991. L'information publique est coordonnée et gérée par le ministère des Affaires générales, et notamment le « service d'information du gouvernement » (RVD), dont le directeur général préside le Conseil de communication (VoRa). Ce dernier réunit tous les directeurs des services d'information et de communication des ministères.

Il donne au gouvernement des conseils sur la stratégie de communication, ses

moyens et la politique de communication interministérielle.

La diffusion des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) et ses conséquences sur l'activité des administrations ont poussé le gouvernement à renouveler sa politique de réforme administrative. Cette ambition est portée par le programme IStrategy. Développé en 2012, il entend utiliser le potentiel des NTIC pour améliorer les services publics et réduire les charges administratives. Le développement de l'administration électronique constitue un de ses axes majeurs.

### 7.4.2. L'approche multi-canal qui est suivie repose sur l'échelon local

L'administration électronique aux Pays-Bas fait ses premiers pas en 1994 avec le lancement du programme d'action nationale des autoroutes électroniques. En 2006, est signée la déclaration « Un meilleur service et une réduction des charges administratives grâce au gouvernement électronique ! » (« *Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid* ! »). Elle fixe trois grands objectifs : mettre en place un gouvernement transparent, réduire les charges administratives, développer une approche multi-canal.

Cette nouvelle politique mise tout particulièrement sur l'échelon local pour réaliser ses ambitions. En 2008, le programme NUP crée un schéma de cohérence destiné à faire fonctionner l'administration centrale et les collectivités locales sur un ensemble d'outils communs. 2012 voit naître le programme I-NUP qui fixe les priorités pour les quatre prochaines années. L'accent est principalement mis sur l'achèvement et le déploiement à plus grande échelle de ces outils communs. [Overheid.nl](http://Overheid.nl) et Antwoord© /14+ indicatif régional Antwoord© constituent les deux réalisations les plus abouties.

#### 7.4.3. Sur internet, Overheid.nl offre aux Néerlandais un espace d'information et de services ainsi qu'un espace personnel

Portail internet du gouvernement néerlandais pour les particuliers et les entreprises, [Overheid.nl](http://Overheid.nl) a vu le jour en 1999. Il permet un accès aux sites des organisations gouvernementales via une recherche par thématique (santé, immigration, éducation, tourisme, culture, impôts, etc). Il est aussi le portail d'information de référence sur l'activité parlementaire et les publications officielles (l'équivalent des Journaux officiels).

En 2010, overheid.nl fusionne avec mijnoverheid.nl et crée un espace personnel, interface privilégiée entre le citoyen et l'administration. Overheid.nl est à distinguer du site [Rijksoverheid.nl](http://Rijksoverheid.nl) qui offre une information complète sur les politiques gouvernementales, à l'image de notre portail [Gouvernement.fr](http://Gouvernement.fr).

#### 7.4.4. Par téléphone, le 14+ indicatif régional Antwoord@ donne accès à un réseau national de centres de contacts multicanaux

En 2004, une délégation néerlandaise présidée par le ministre de la Réforme de l'État se rend à New-York et découvre le centre de contacts de la ville. De retour aux Pays-Bas, le ministre souhaite implanter ce dispositif et confie à la Commission Jorritsma le soin de réaliser une étude de faisabilité. Le projet présenté en 2005 se fonde sur une approche qui place les municipalités au cœur de la réalisation de ce dispositif.

Ce parti pris donne naissance au concept Antwoord@ qui traduit plusieurs réalités. Antwoord@ est avant tout un réseau national de centres de contacts multicanaux créés au sein des municipalités. Du côté des citoyens, Antwoord@ constitue la garantie d'avoir la même réponse quel que soit le canal utilisé, le téléphone étant souvent le premier choix des citoyens. [Le dispositif 14+ indicatif régional Antwoord@](#) offre aux municipalités la méthodologie et les outils

nécessaires pour aider leurs agents à répondre le plus rapidement et le plus clairement possible aux questions des usagers. Les agents s'appuient sur une base de données centrale (questions fréquemment posées/réponses). Si la réponse n'est pas disponible, elle est transmise à un interlocuteur spécialisé. Ce dispositif aujourd'hui mis en place dans plus de 200 municipalités doit être étendu à toutes les municipalités d'ici 2015.

Bien informer constitue un enjeu essentiel pour la transparence et l'efficacité de l'administration. Les Pays-Bas ont notamment choisi d'investir sur l'échelon local pour améliorer la qualité de leurs services de renseignement des usagers. Dans ce contexte, les réflexions engagées au sein du COEPIA sur l'information administrative locale et les recommandations qu'il vient de formuler prennent tout leur sens.



## 7.5. Le gouvernement du Canada décide de faire de l'édition numérique la norme de ses activités de publication

« À partir de maintenant, toutes les organisations utiliseront l'édition électronique par défaut, réduisant ainsi considérablement la quantité d'impressions et les coûts connexes » : ainsi Tony Clement, président du Conseil du Trésor du Canada, a-t-il annoncé le 5 juillet 2013 que le gouvernement fédéral canadien faisait de l'édition électronique sa nouvelle norme de publication dans le

cadre de sa politique de réduction des coûts et de modernisation.

Il a rappelé que les coûts d'impression, de distribution et d'entreposage de produits de communication se sont élevés en 2011-2012 à environ 19 millions de dollars canadiens (près de 14 millions d'euros) pour les administrations fédérales.

### 7.5.1. L'édition électronique devient le principe, l'imprimé l'exception

La décision du gouvernement canadien prévoit que les publications fédérales sont faites sur support électronique par défaut, mais demeurent disponibles en formats imprimables par les lecteurs et peuvent faire l'objet d'impressions à la demande.

Par exception à ce principe, les publications liées à la santé, à la sûreté et à la sécurité continueront d'être mises à disposition du public en formats imprimés.

L'année dernière, le Canada avait déjà décidé que la *Gazette du Canada*, le journal officiel du gouvernement fédéral, serait publiée uniquement en version électronique.

Les dispositions législatives et réglementaires consacrant l'abandon de sa version imprimée entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2014.

### 7.5.2. Le gouvernement encadre les activités de publication des administrations fédérales

Sous l'égide du Conseil du Trésor du Canada, une politique gouvernementale en matière de publication a été définie. Elle est explicitée dans les [« Procédures sur l'édition »](#), applicables aux ministères depuis le 1<sup>er</sup> juin 2013 en remplacement d'une série d'instructions thématiques antérieures.

L'objectif annoncé de ces procédures est « d'assurer que les produits de communications du gouvernement du Canada sont facilement disponibles pour les Canadiens, et sont publiés de façon efficace et économique ». Elles couvrent l'ensemble des aspects de la publication : formats électroniques et imprimés, validation des projets, répertoires,

numérotation, métadonnées, gestion des droits, conservation, accessibilité, etc.

Ces procédures sont notamment articulées avec la [« Politique de communication du gouvernement du Canada »](#). Cette autre directive fédérale a pour but « d'assurer la gestion efficace et la bonne coordination des communications à l'échelle du gouvernement du Canada et de faire en sorte que celles-ci répondent aux divers besoins d'information du public ». Elle comporte en effet une série d'instructions précises en matière d'édition (« exigence » n°27) visant à garantir au public l'accès aux publications fédérales et à veiller aux obligations légales en matière d'édition gouvernementale.

### 7.5.3. La Gazette du Canada assure l'accès aux lois et règlements et permet la consultation des citoyens

Au premier rang des publications du gouvernement canadien, figure logiquement le journal officiel fédéral : la [Gazette du Canada](#).

Depuis 1841, elle donne accès aux lois et règlements fédéraux canadiens, et ainsi qu'à un certain nombre d'avis que les institutions fédérales et des acteurs privés sont tenus par la loi de publier.

La *Gazette du Canada* permet en outre de consulter les citoyens canadiens sur les projets de règlements. Ces derniers y sont en effet publiés, accompagnés du nom et des coordonnées du responsable auquel transmettre ses observations, dans un délai donné.

La production, la publication et la distribution de la *Gazette du Canada* relève de la Direction de la Gazette du Canada (DGC), sous la responsabilité de l'Imprimeur de la Reine. C'est un service de la Direction générale des services intégrés, au sein du ministère « Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ».

Il faut remarquer que depuis 1986, la *Gazette* est exploitée dans le cadre d'un « service de recouvrement intégral des coûts » : la DGC perçoit en effet des frais d'insertion des avis qui y sont publiés et le produit des abonnements à la version imprimée.

### 7.5.4. « Éditions et Services de dépôt » est le service central d'édition du gouvernement fédéral

Au sein du même ministère, le Secteur des Éditions et Services de dépôt (ESD) est l'éditeur officiel du gouvernement du Canada.

Il est chargé de conseiller les administrations fédérales en matière de produits d'information payants sous forme imprimée et électronique, d'agir comme intermédiaire entre elles et l'industrie de l'édition en gérant des projets de coédition, et de gérer le droit d'auteur de la Couronne et l'octroi de licences.

ESD met à disposition des administrations un [« Guide de référence pour les ministères](#)

[auteurs](#) », qui explique tous les aspects des projets et activités d'édition et rappelle les services qu'il leur propose.

En complément de ces « Programmes d'édition », un « Programme des services de dépôt » est destiné à assurer « une distribution centrale et complète des publications du gouvernement canadien pour les bibliothèques universitaires, collégiales, législatives et publiques du Canada ainsi que pour les parlementaires fédéraux et les bibliothèques ministérielles ».

## 7.6. Le Danemark est en route vers l'administration numérique

Depuis une dizaine d'années, le Danemark développe résolument le numérique dans son administration. Une forte coopération entre l'État et les collectivités permet d'enregistrer des avancées importantes et d'envisager la dématérialisation complète des échanges avec les citoyens.

Les efforts du Danemark dans le développement du numérique au sein du

secteur public sont régulièrement salués par les études internationales : le dernier rapport des Nations-Unies sur la question, [\*E-Government Survey 2012 : E-Government for the people\*](#), place le Danemark à la quatrième place mondiale derrière la Corée du Sud, les Pays-Bas et le Royaume-Uni.

### 7.6.1. La politique de modernisation administrative danoise repose sur le développement du numérique

Il faut d'abord noter que ces actions sont le fruit d'une étroite coopération entreprise depuis 2001 entre le gouvernement, l'association des communes et l'autorité représentant les régions. Les enjeux posés par les évolutions démographiques et le contexte économique ont conduit le Danemark à mettre en place une politique de modernisation du secteur public, qui repose sur le développement du numérique, déclinée depuis 2001 en quatre stratégies. La dernière en date couvre la période 2011-2015 et prévoit l'allocation de 57 millions d'euros à 60 projets.

Ces stratégies visent à atteindre trois grands objectifs : rendre le service public plus accessible aux citoyens, libérer des ressources supplémentaires pour améliorer le service qui leur est offert, renforcer la coopération entre les communes, les régions et l'État.

La solidité de cette collaboration repose sur une organisation recherchant l'équilibre entre centralisation et décentralisation afin de maintenir une cohérence d'ensemble du système tout en confiant aux collectivités locales la responsabilité de mettre en œuvre un plan d'actions adapté aux particularités de leur territoire.

### 7.6.2. Ces actions reposent sur un pilotage gouvernemental et une coopération inter-administrations

Un contrôle est exercé par les ministères qui disposent tous d'une entité propre en charge du numérique.

Ils peuvent à tout moment prendre appui sur le *Styregruppen for Tværoffentligt Samarbejde* (STS) ou Comité de pilotage pour la coopération inter-administrations, chargé de coordonner l'action entre le gouvernement, les communes et les régions. Cette entité est présidée par le ministère des Finances qui assure le

pilotage des stratégies définies depuis 2001, en s'appuyant notamment sur l'expertise de son groupe de travail sur les questions numériques, *Den Digitale Taskforce*, et depuis 2011, sur la *Moderniseringsstyrelsen* (Agence pour la modernisation de l'administration publique, équivalent du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique) et la *Digitaliseringsstyrelsen* (Agence pour la numérisation).

### 7.6.3. Les stratégies développées depuis 2001 visent quatre finalités

#### La sécurité des données

Garantir une gestion sécurisée des données au sein du secteur public : la première finalité poursuivie s'appuie sur un recours systématique à la signature électronique, sur la mise en place d'une architecture numérique des services publics et le développement de l'interopérabilité des systèmes d'information des administrations, sur la création d'un identifiant unique, *NemLog*, qui offre aux utilisateurs la possibilité d'avoir accès à tous les services publics en ligne sur les sites [borger.dk](http://borger.dk) (portail pour les citoyens) et [virk.dk](http://virk.dk) (portail pour les entreprises), et enfin sur la mise en place d'un système sécurisé de paiement en ligne, *Nemkonto*, permettant à l'administration de réaliser des versements vers les comptes des usagers.

#### L'accès numérique aux services

Deuxième finalité visée par les stratégies danoises d'administration numérique, l'amélioration de l'accès aux administrations : en 2007, le gouvernement du Danemark lance le site [borger.dk](http://borger.dk), portail d'information à destination des usagers du service public. Depuis, celui-ci a fait l'objet d'améliorations dans le but de proposer des services numériques couvrant l'ensemble des ministères. À ce jour, plus de 800 services sont proposés sur [borger.dk](http://borger.dk) (calculs relatifs aux congés de maternité et à l'aide au logement, commande de la carte européenne d'assurance maladie, etc.)

#### La communication avec les usagers

La modernisation de la communication entre secteur public et usagers constitue la troisième finalité poursuivie par le Danemark. En 2012, le Parlement danois adopte la *Lov om Offentlig Digital Post*. Cette loi prévoit qu'en 2015 80% de la correspondance entre service public et usagers devra se faire exclusivement par voie électronique.

Elle est complétée par la *Lovgivning om obligatorisk digital selvbetjening*, qui impose aux usagers le recours systématique aux solutions de service

numérique pour communiquer avec l'ensemble de l'administration. Le premier volet de la stratégie 2011-2015, « Fin des lettres et formulaires imprimés », en définit les modalités : via une boîte aux lettres électronique personnelle (accessible pour chaque citoyen à partir de 2014) et d'une page personnelle sur le portail [borger.dk](http://borger.dk), les citoyens recourront à internet, y compris à partir d'un mobile, pour toutes leurs communications avec l'administration. Une assistance est prévue pour les personnes en difficulté via le numéro 1881 ou 7010 1881.

#### Le secteur de la santé

Quatrième finalité des stratégies danoises de développement de l'administration électronique : la modernisation et l'efficacité des services publics dans le secteur de la santé. Dans ce domaine, le second volet de la stratégie 2011-2015 prévoit un plan d'actions destiné à développer la télé-médecine, le traitement à domicile des patients souffrant de maladies chroniques via internet et la création d'un fichier national du patient pour centraliser les données de santé. Le portail [sundhed.dk](http://sundhed.dk) est au centre de ce projet. Lancé en 2003, celui-ci regroupe toutes les données des différents secteurs de la santé et constitue le principal fournisseur d'informations et de services tant pour les citoyens que pour les professionnels. Ses développements à venir visent à renforcer son offre afin de développer la responsabilité des citoyens dans la prise en charge de leur santé ainsi que celle de leurs proches. Pour les professionnels, il s'agit d'optimiser l'aide à la décision médicale en favorisant les collaborations interdisciplinaires.

L'exemple danois souligne notamment l'importance de deux facteurs décisifs pour développer l'administration numérique : une coopération solide entre les différents niveaux d'administration et l'adaptation du cadre légal. À cet égard, en France, on peut rappeler le projet de loi habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens. Ce texte crée notamment un droit de saisir l'administration par courrier électronique.



# 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

73

## participants,

issus d'administrations comme du secteur privé, font avancer les travaux des trois formations spécialisées (oct. 2013)

72

## personnes rencontrées

par les trois formations spécialisées (en 2012) 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

26

## réunions

ont été organisées (en 2012)

# Les travaux du COEPIA en 5 chiffres

# 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

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<sup>er</sup>

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<sup>er</sup>)

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 (oct. 2013)



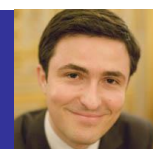
Président  
du Conseil d'orientation  
**M. Michel PINAULT**  
(Conseil d'État)



Vice-président  
du Conseil d'orientation  
**M. Olivier CAZENAVE**  
(Cour des comptes)



Secrétariat  
du Conseil d'orientation  
**M. Olivier GARNIER**  
**M. Éric GRISTI**  
(DILA - Premier ministre)



## LES MEMBRES DU CONSEIL D'ORIENTATION

■ **M. Serge LASVIGNES** (SGG) ■ **M. Vincent MAZAURIC** (SG Min. Écologie) ■ **M. Éric LUCAS** (SG Min. Justice)  
 ■ **M. Laurent DE JEKHOWSKY** (SG Min. Économie) ■ **M. Didier LALLEMENT** (SG Min. Intérieur) ■ **M. Pierre-Louis BRAS** (SG Min. Aff. sociales)  
 ■ **M. Frédéric GUIN** (SG Min. Éducation) ■ **M. Jean-Paul BODIN** (SGA Min. Défense) ■ **M. Jean-François COLLIN** (SG Min. Culture)  
 ■ **M. Julien RENCKI** (SGMAP-DIMAP) ■ **M. Julien DUBERTRET** (Dir. Budget) ■ **M. Philippe GUIBERT** (Dir. SIG)  
 ■ **M. Xavier PATIER** (Dir. DILA) ■ **Mme Danielle BOURLANGE** (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** (Pdt CNGTC)  
 ■ **Mme Nathalie LAMEYRE** (Pdte FIGEC) ■ **M. Didier FARGE** (Pdt SNCD) ■ **M. Bruno HOCQUART DE TURTOT** (Dir. SPHR)  
 ■ **M. Rémi BILBAULT** (Pdt GFII) ■ **Mme Anne-Marie LIBMANN** (co-Pdte ADBS) ■ **M. Jean-Marc GRANIER** (INC)  
 ■ **M. Alain-Roland KIRSCH** (CGEPI) ■ **Mme Martine MARIGEAUD** (IGF) ■ **M. Georges-André SILBER**

(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**  
(SGMAP)



### ■ Formation spécialisée MISE À DISPOSITION ET VALORISATION DES DONNÉES PUBLIQUES

Président :  
**M. Olivier SCHMIT**  
(SGG)



Rapporteurs  
généraux :

**M. Henri VERDIER**  
(SGMAP/Etadab)  
depuis  
sept. 2013



**Mme Danielle BOURLANGE**  
(APIE)  
jusqu'en  
juin 2013

**Mme Ruth MARTINEZ**  
(GFII)



### ■ Formation spécialisée POLITIQUES DE L'ÉDITION PUBLIQUE

Président :  
**M. Michel PINAULT**  
(Conseil d'État)



Rapporteur  
général :  
**Mme Agnès CLANCIER**  
(DILA)



### ■ Formation spécialisée

chargée de  
rendre  
un avis sur la liste  
des informations  
publiques dont la  
réutilisation est  
soumise au paie-  
ment 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 oct. 2013)

1.	M.	<b>Michel</b>	<b>PINAULT</b> Président	Président de section au Conseil d'État	Arrêté du 13 janvier 2010 portant nomination du président du COEPIA
2.	M.	<b>Olivier</b>	<b>CAZENAVE</b> 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.	<b>Serge</b>	<b>LASVIGNES</b>	Secrétaire général du Gouvernement	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
4.	M.	<b>Vincent</b>	<b>MAZAURIC</b>	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.	<b>Éric</b>	<b>LUCAS</b>	Secrétaire général du ministère de la Justice	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
6.	M.	<b>Laurent</b>	<b>DE JEKHOWSKY</b>	Secrétaire général des ministères économiques et financiers	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
7.	M.	<b>Didier</b>	<b>LALLEMENT</b>	Secrétaire général du ministère de l'Intérieur	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
8.	Mme	<b>Pierre-Louis</b>	<b>BRAS</b>	Secrétaire général des ministères chargés des Affaires sociales	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
9.	M.	<b>Frédéric</b>	<b>GUIN</b>	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.	<b>Jean-Paul</b>	<b>BODIN</b>	Secrétaire général pour l'administration du ministère de la Défense	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
11.	M.	<b>Jean-François</b>	<b>COLLIN</b>	Secrétaire général du ministère de la Culture et de la Communication	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010

12.	M.	<b>Julien</b>	<b>RENCKI</b>	Secrétaire général pour la modernisation de l'action publique - Directeur interministériel pour la modernisation de l'action publique	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
13.	M.	<b>Julien</b>	<b>DUBERTRET</b>	Directeur du budget Ministère de l'Économie et des Finances	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
14.		<b>Philippe</b>	<b>GUIBERT</b>	Directeur du service d'information du Gouvernement	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
15.	M.	<b>Xavier</b>	<b>PATIER</b>	Directeur de l'information légale et administrative	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
16.	Mme	<b>Danielle</b>	<b>BOURLANGE</b>	Directrice générale de l'Agence du patrimoine immatériel de l'État	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
17.	Mme	<b>Marianne</b>	<b>LÉVY-ROSENWALD</b>	Médiatrice de l'édition publique	Membre ès qualité Décret n° 2010-32 du 11 janvier 2010
18.	M.	<b>Philippe</b>	<b>GOSSELIN</b>	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	<b>Christine</b>	<b>DE MAZIÈRES</b>	Déléguée 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.	<b>Renaud</b>	<b>LEFEBVRE</b>	Président du groupe Éditeurs de droit du Syndicat national de l'édition	
21.	M.	<b>Frédéric</b>	<b>BARBIN</b>	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	<b>Nathalie</b>	<b>LAMEYRE</b>	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.	<b>Didier</b>	<b>FARGE</b>	Président du Syndicat national de la communication directe	
24.	M.	<b>Bruno</b>	<b>HOCQUART DE TURTOT</b>	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.	<b>Rémi</b>	<b>BILBAULT</b>	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	<b>Élisabeth</b>	<b>GAYON</b>	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.	<b>Jean-Marc</b>	<b>GRANIER</b>	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.	<b>Alain-Roland</b>	<b>KIRSCH</b>	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	<b>Martine</b>	<b>MARIGEAUD</b>	Inspectrice générale des finances	
30.	M.	<b>Georges-André</b>	<b>SILBER</b>	Maître de conférences à l'École nationale supérieure des mines de Paris	

# ANNEXE 4. Liste des participants aux travaux des formations spécialisées (au 30 oct. 2013)

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

Mme	Hélène	ALVES	Responsable de la mission « information régaliennne, administrative et économique »	Direction de l'information légale et administrative (DILA) - Premier ministre
Mme	Frédérique	ANNE	Chef de la mission de la modernisation et des politiques locales - Service de l'action administrative et de la modernisation - Secrétariat général	Ministère de l'Éducation nationale - Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
Mme	Emmanuelle	BARA	Déléguée à l'information et à la communication - Secrétariat général	Ministère des Affaires sociales et de la Santé - Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social
M.	Xavier	BARAT	Conseiller du Délégué général à la médiation avec les services publics	Défenseur des droits
M.	Nicolas	BENAZET	Directeur de projet échange et relation de service - Service Innovation et service aux usagers	Direction interministérielle pour la modernisation de l'action publique - Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) - Premier ministre
M.	Antonin	BLANCKAERT	Directeur national de l'action sociale	Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV)
M.	Frédéric	CASENAVE	Chargé de mission - Sous-direction de l'administration territoriale (SDAT) - Direction de la modernisation et de l'action territoriale (DMAT) - Secrétariat général	Ministère de l'Intérieur
M.	Olivier	CAZENAVE	Conseiller maître à la Cour des comptes <b>Vice-président du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative</b> <b>Président de la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers »</b>	Cour des comptes
M.	Julien	CHARLES	Sous-directeur de l'administration territoriale - Direction de la modernisation et de l'action territoriale (DMAT) - Secrétariat général	Ministère de l'Intérieur
M.	Nicolas	CONSO	Chef du service Innovation et services aux usagers de la DIMAP <b>Rapporteur général de la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers »</b>	Direction interministérielle pour la modernisation de l'action publique - Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) - Premier ministre
Mme	Anne	FAUCONNIER	Chef de projet	Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE) - Ministère de l'Économie et des Finances
Mme	Anne	FENNINGER	Responsable de la de la stratégie digitale	Service d'information du Gouvernement (SIG) - Premier ministre
M.	Jean-Marc	GRANIER	Chef du service juridique, économique et de la formation	Institut national de la consommation (INC)

Mme	<b>Sylvie</b>	<b>JULAN</b>	Adjoint au chef du bureau de la performance et des moyens de l'administration territoriale - Sous-direction de l'administration territoriale (SDAT) - Direction de la modernisation et de l'action territoriale (DMAT) - SG	Ministère de l'Intérieur
M.	<b>Christophe</b>	<b>LAGERSIE</b>	Direction du réseau - Département Développement de la qualité de service	Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF)
M.	<b>Marc</b>	<b>MISSUD</b>	Responsable « Allo Service public 3939 »	Direction de l'information légale et administrative (DILA) - Premier ministre
Mme	<b>Eva</b>	<b>QUICKERT-MENZEL</b>	Responsable du département communication territoriale de l'État - communication de crise	Service d'information du Gouvernement (SIG) - Premier ministre
M.	<b>Éric</b>	<b>ROUARD</b>	Chef de la mission politique documentaire - Service des affaires financières et générales - SG	Ministère de la Culture et de la Communication
M.	<b>Louis</b>	<b>TRUPHÈME</b>	Responsable du Département offres de service et qualité de service - Direction de la réglementation, du recouvrement et du service (DIRRES)	Agence centrale des organismes de Sécurité sociale (ACOSS)

## 4.2. Formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques »

Mme	<b>Hélène</b>	<b>ALVES</b>	Responsable de la mission « information régaliennne, administrative et économique »	Direction de l'information légale et administrative (DILA) - Premier ministre
Mme	<b>Emmanuelle</b>	<b>BARA</b>	Déléguée à l'information et à la communication - SG	Ministère des Affaires sociales et de la Santé - Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social
M.	<b>Denis</b>	<b>BERTHAULT</b>	Directeur du développement des contenus en ligne de LexisNexis	Groupe français de l'industrie de l'information (GFI)
M.	<b>Philippe</b>	<b>BOBET</b>	Greffier associé au tribunal de commerce de Paris	Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce
Mme	<b>Danielle</b>	<b>BOURLANGE</b>	Directrice générale de l'APIE <b>Rapporteur général de la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques » (jusqu'en juin 2013)</b>	Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE) - Ministère de l'Économie et des Finances
Mme	<b>Sylvie</b>	<b>DALBIN</b>	Administratrice de l'ADBS Consultante en management et en ingénierie documentaires	Assistance & Techniques Documentaires
M.	<b>Kristof</b>	<b>DE MEULDER</b>	Chef de projet	Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE) - Ministère de l'Économie et des Finances
M.	<b>Michel</b>	<b>DELPECH</b>	Adjoint de la sous-directrice des affaires juridiques de l'enseignement scolaire	Ministère de l'Éducation nationale - Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
M.	<b>Pascal</b>	<b>DENIS</b>	Directeur général de Bilans Service	Groupe français de l'industrie de l'information (GFI)
M.	<b>Guillaume</b>	<b>DEROUBAIX</b>	Directeur éditorial de LexisNexis - Vice-président du groupe Éditeurs de droit du SNE	Syndicat national de l'édition (SNE)
M.	<b>Camille</b>	<b>DOMANGE</b>	Chargé de mission au Département des programmes numériques - SG	Ministère de la Culture et de la Communication
Mme	<b>Anne</b>	<b>FAUCONNIER</b>	Chef de projet	Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE) - Ministère de l'Économie et des Finances
M.	<b>Pierre</b>	<b>FAURE</b>	Greffier du tribunal de commerce de Saint-Étienne	Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce
Mme	<b>Pascale</b>	<b>GÉLÉBART</b>	Directrice de Savoir Livre - Chargée de mission du groupe Enseignement SNE	Savoir Livre
M.	<b>Mathieu</b>	<b>JEANDRON</b>	Chef du service stratégie et urbanisation	Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication (DISIC) - Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) - Premier ministre
M.	<b>Frédéric</b>	<b>LALUNG</b>	Chef du pôle « Ventes grands comptes » - Dép. commercial	Direction de l'information légale et administrative (DILA) - Premier ministre

M.	<b>Guy</b>	<b>LAMBOT</b>	Avocat	Groupement français de l'industrie de l'information (GFII)
Mme	<b>Tania</b>	<b>LASISZ</b>	Chargée de mission	Direction interministérielle pour la modernisation de l'action publique - Premier ministre
Mme	<b>Ruth</b>	<b>MARTINEZ</b>	Déléguée générale du GFII <b>Rapporteur général de la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques »</b>	Groupement français de l'industrie de l'information (GFII)
M.	<b>Frédéric</b>	<b>MEY</b>	Greffier associé du tribunal de commerce de Chambéry	Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce
Mme	<b>Catherine</b>	<b>MOREAU-JUNG</b>	Responsable de la cellule valorisation du patrimoine immatériel - DICOM	Ministère de l'Intérieur
M.	<b>Patrice</b>	<b>PLATEL</b>	Adjoint au chef de la Mission d'organisation des services du Premier ministre	Secrétariat général du Gouvernement - Premier ministre
M.	<b>Florian</b>	<b>POCHET</b>	Directeur d'Infogreffe	Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce
M.	<b>Alexandre</b>	<b>QUINTARD-KAIGRE</b>	Chargé de mission à la Mission Étalab	Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) - Premier ministre
M	<b>Olivier</b>	<b>SCHMIT</b>	Chef de la Mission d'organisation des services du Premier ministre <b>Président de la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques »</b>	Secrétariat général du Gouvernement - Premier ministre
M.	<b>Michel</b>	<b>SEGARD</b>	Directeur de la diffusion et de la valorisation	Institut national de l'information géographique et forestière (IGN)
M.	<b>Georges-André</b>	<b>SILBER</b>	Président de la société Luxia	Personnalité qualifiée du COEPIA
M.	<b>Bernard</b>	<b>SIMON</b>	Responsable marketing de Coface Services	Fédération nationale de l'information d'entreprise et de la gestion de créances (FIGEC)
M.	<b>Henri</b>	<b>VERDIER</b>	Directeur de la Mission Etalab <b>Rapporteur général de la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques » (depuis septembre 2013)</b>	Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) - Premier ministre

### 4.3. Formation spécialisée « Politiques de l'édition publique »

Mme	<b>Emmanuelle</b>	<b>BARA</b>	Déléguée à l'information et à la communication - SG	Ministère des Affaires sociales et de la Santé - Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social
M.	<b>Rémi</b>	<b>BILBAULT</b>	Président du GFII Directeur général du pôle santé de Wolters Kluwer France	Groupe français de l'industrie de l'information (GFII)
M.	<b>Philippe</b>	<b>BOBET</b>	Greffier associé au tribunal de commerce de Paris	Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce
M.	<b>Jean-Franck</b>	<b>CAVANAGH</b>	Directeur des relations extérieures de Reed Elsevier Vice-président en charge des relations institutionnelles du GFII	Groupe français de l'industrie de l'information (GFII)
Mme	<b>Agnès</b>	<b>CLANCIER</b>	Déléguée à l'innovation, au développement et à la stratégie <b>Rapporteur général de la formation spécialisée « Politiques de l'édition publique »</b>	Direction de l'information légale et administrative (DILA) - Premier ministre
M.	<b>Charles-Henry</b>	<b>DUBAIL</b>	PDG de Victoires Éditions	Président de la commission juridique de la Fédération nationale de la presse d'information spécialisée (FNPS)
Mme	<b>Florence</b>	<b>DUBOIS-STÉVANT</b>	Chef du Service de la législation et de la qualité du droit	Secrétariat général du Gouvernement - Premier ministre
Mme	<b>Anne</b>	<b>FAUCONNIER</b>	Chef de projet	Agence du patrimoine immatériel de l'État (APIE) - Ministère de l'Économie et des Finances
Mme	<b>Anne</b>	<b>FENNINGER</b>	Responsable de la de la stratégie digitale	Service d'information du Gouvernement (SIG) - Premier ministre
M.	<b>Jean-Marc</b>	<b>FRÉMONT</b>	Directeur des programmes de service publics	Institut national de l'information géographique et forestière (IGN)
Mme	<b>Pascale</b>	<b>GÉLÉBART</b>	Directrice de Savoir Livre - Chargée de mission du groupe Enseignement SNE	Syndicat national de l'édition (SNE)
M.	<b>Philippe</b>	<b>GUIRAUD</b>	Conseiller du délégué à l'information et à la communication - SG	Ministère de l'Intérieur
Mme	<b>Esther</b>	<b>LANASPA</b>	Chef du Département stratégie et modernisation - SG	Ministère de la Culture et de la Communication
M	<b>Renaud</b>	<b>LEFEBVRE</b>	Gérant des Éditions Francis Lefebvre - Président du groupe Éditeurs de droit du SNE	Syndicat national de l'édition (SNE)
Mme	<b>Marianne</b>	<b>LÉVY-ROSENWALD</b>	Médiatrice de l'édition publique	Cour des Comptes
Mme	<b>Isabelle</b>	<b>MAGNARD</b>	DGA des Éditions Magnard-Vuibert - Présidente de Savoir Livre	Syndicat national de l'édition (SNE)



Mme	<b>Clélia</b>	<b>MORALI</b>	Déléguée à la communication - SG	Ministère de l'Éducation nationale - Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
M.	<b>Michel</b>	<b>MOSIMANN</b>	Sous-directeur, délégué à l'information et à la communication - SG	Ministère de l'Intérieur
M.	<b>Jean-Marc</b>	<b>NEUVILLE</b>	Chef du Département image et édition - Direction de la communication - SG	Ministère de l'Égalité des territoires et du Logement - Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie
M.	<b>Michel</b>	<b>PINAULT</b>	Président de Section au Conseil d'État <b>Président du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative</b> <b>Président de la formation spécialisée « Politiques de l'édition publique »</b>	Conseil d'État
M.	<b>Jean</b>	<b>POURADIER-DUTEIL</b>	Greffier associé au Tribunal de commerce de Grenoble	Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce
M.	<b>Éric</b>	<b>ROUARD</b>	Chef de la mission politique documentaire - Service des affaires financières et générales - SG	Ministère de la Culture et de la Communication
M.	<b>Georges-André</b>	<b>SILBER</b>	Président de la société Luxia	Personnalité qualifiée du COEPIA
Mme	<b>Agnès</b>	<b>VARNAT</b>	Chef de la mission de coordination et de synthèse - SG	Ministère de l'Éducation nationale - Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
M.	<b>Vincent</b>	<b>WACKENHEIM</b>	Responsable de la mission « Débat public »	Direction de l'information légale et administrative (DILA) - Premier ministre

# ANNEXE 5. Agenda des réunions (de janv. 2012 à oct. 2013)

## 5.1. Réunions plénières du Conseil

28/06/2012 ▶	<p>État général d'avancement des travaux du Conseil</p> <p>Examen des travaux présentés à la réunion plénière</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <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</li><li>- <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 »</li><li>- <i>Publications administratives</i> : présentation de la circulaire du Premier ministre du 29/03/2012 relative à l'efficience 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 <a href="http://legifrance.gouv.fr">legifrance.gouv.fr</a> ; lancement d'une réflexion sur les nouveaux usages numériques et les modes de publication des administrations</li></ul> <p>Suivi des recommandations et perspectives</p>
06/12/2012 ▶	<p>État général d'avancement des travaux du Conseil</p> <p>Examen des travaux présentés à la réunion plénière</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Information administrative</i> : examen de projets de recommandations relatifs au renseignement administratif par téléphone, qui sont adoptées ; point sur l'expérimentation du guide méthodologique pour l'amélioration de la qualité de l'information administrative des usagers</li><li>- <i>Données publiques</i> : point sur les travaux sur les données personnelles dans le cadre de la réutilisation ; examen des travaux sur les données à fort potentiel, avec adoption d'un projet de recommandation concernant les données adresses et présentation des travaux sur les données de santé ; lancement de travaux sur le web sémantique et les données publiques</li><li>- <i>Publications administratives</i> : en application de la circulaire du 29/03/2012, examen d'un projet de grille d'analyse des activités de publication des administrations, qui est adopté, point sur es travaux relatifs à une fiche type d'aide à la décision de publier, et communication de la DILA sur ses actions pour la mise en œuvre de la circulaire ; point sur l'examen des stratégies de publication des ministères et opérateurs, sur les travaux relatifs aux nouveaux usages numériques et modes de publication des administrations, ainsi que sur la reprise des travaux sur la diffusion du droit par l'État sur internet</li></ul> <p>Suivi des recommandations et perspectives</p>
13/06/2013 ▶	<p>État général d'avancement des travaux du Conseil</p> <p>Examen des travaux et projets de recommandations</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Information administrative</i> : examen du projet de recommandations relatives à l'amélioration de la qualité de l'information administrative locale, présentation du groupe de bonnes pratiques des centres d'appels ;</li><li>- <i>Données publiques</i> : examen du projet de guide relatif aux données personnelles et à la réutilisation des données publiques, présentation de la contribution du COEPIA à la réflexion sur les informations de santé ;</li><li>- <i>Publications administratives</i> : présentation du rapport du groupe de travail sur les nouveaux usages numériques et les modes de publication des administrations, examen du projet de rapport relatif aux stratégies ministérielles de publication ;</li></ul> <p>Suivi des recommandations et perspectives</p>

## 5.2. Réunions de la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers »

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
10/07/2012	▶	Point sur les orientations données par la réunion plénière du 28/06/2012 ; organisation de l'expérimentation du projet de guide d'amélioration de la qualité de l'information administrative ; organisation de la poursuite des travaux sur le renseignement administratif par téléphone
27/09/2012	▶	Échanges sur l'amélioration de la qualité de l'information administrative des usagers par téléphone avec des responsables des centres d'appels publics
04/10/2012	▶	Échanges sur l'amélioration de la qualité de l'information administrative des usagers par téléphone avec des responsables des centres d'appels publics
23/10/2012	▶	Travaux sur le renseignement administratif par téléphone : présentation de la démarche d'amélioration de l'accueil téléphonique dans le cadre du référentiel Marianne (DGME/ministère de l'Intérieur), synthèse des auditions des centres d'appels des services publics et pistes de recommandations en matière d'amélioration du renseignement téléphonique ; travaux sur le guide d'amélioration de la qualité de l'information administrative : déploiement
15/11/2012	▶	Présentation de l'étude du cabinet KP/AM sur les Français et les centres d'appels ; examen des axes de recommandations sur l'amélioration du renseignement administratif par téléphone avec les responsables des centres d'appels des services publics
24/01/2013	▶	Point sur la réunion plénière du 06/12/2012 et sur le CIMAP du 18/12/2012 ; point sur les recommandations relatives au renseignement administratif par téléphone ; programme de travail 2013 et organisation des travaux sur l'information administrative locale
19/03/2013	▶	Travaux sur l'information administrative locale : présentation par M. Julien CHARLES, sous-directeur de l'administration territoriale au ministère de l'Intérieur, et Mme Hélène ALVES, responsable de la mission de l'information régaliennne, administrative et économique à la Direction de l'information légale et administrative (DILA), de leurs dispositifs et expériences
09/04/2013	▶	Présentation du dispositif « GPS Administration » par le Conseil général du Pas-de-Calais ; présentation de l'étude en cours sur les « non-recours » aux aides sociales par le SGMAP ; discussion sur les axes de recommandations sur l'information administrative locale
14/05/2013	▶	Examen des propositions de recommandations sur l'information administrative locale
10/10/2013	▶	Auditions sur « la qualité des écrits d'information administrative sur tous les supports » et sur « l'information administrative en mobilité » : M. Bernard ROBERT, responsable du département de l'information administrative multicanal à la Direction de l'information légale et administrative (DILA) sur la qualité des écrits d'information administrative sur service-public.fr ; Mme Hélène ALVES, responsable de la mission de l'information régaliennne, administrative et économique à la DILA sur les versions mobiles de service-public.fr et Legifrance ; M. Marc MISSUD, responsable « Allo Service public 3939 » à la DILA, sur l'expérience de mémo électronique de fin de conversation ; M. Bernard BENHAMOU, Délégué aux usages de l'internet (DUI), sur le portail Proxima mobile

### 5.3. Réunions de la formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques »

<b>31/01/2012</b>	▶	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
<b>13/03/2012</b>	▶	Présentation générale du « web sémantique » et des potentialités pour une meilleure réutilisation des informations publiques par Daniel DARDAILLER, directeur des relations internationales du W3C, M. Jean DELAHOUSSE, directeur associé chez Knowledge Consult, M. François SCHARFFE, du projet Datalift
<b>10/05/2012</b>	▶	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
<b>19/06/2012</b>	▶	Travaux sur les données à fort potentiel avec l'audition de plusieurs intervenants sur les « données adresses » : M. Yves RIALLAND, secrétaire général de l'AFIGEO et M. Laurent BIGNIER, associé chez HBS Research « L'intelligence économique immobilière »
<b>24/09/2012</b>	▶	Travaux sur les données à caractère personnel et la réutilisation avec la participation de la CNIL
<b>25/10/2012</b>	▶	Travaux sur les conditions de mise à disposition et de réutilisation des données publiques comportant des données à caractère personnel, avec audition de M. Bruno RASLE, délégué général de l'Association française des correspondants à la protection des données à caractère personnel (AFCDP) ; réflexion sur la création d'un groupe de travail sur le web sémantique
<b>26/11/2012</b>	▶	Audition de M. Jean-Pierre LE GLÉAU, inspecteur général de l'INSEE, sur le secret statistique ; réflexion sur les données adresses ; cadrage des travaux sur les données de santé ; cadrage des travaux sur le web sémantique
<b>22/01/2013</b>	▶	Travaux sur les données à fort potentiel avec l'audition de MM. Robert PICARD et Antoine VIAL sur leur rapport « De l'information du patient à la démocratie sanitaire : enjeux et conditions d'un usage efficient des technologies » ; audition de M. Sébastien LORiot (ministère de la Santé) ; point sur les travaux relatifs aux données personnelles
<b>26/02/2013</b>	▶	Travaux sur les données de santé : audition du Dr Valérie SALOMON, chef de bureau au sein de la sous-direction du pilotage de la performance des acteurs de l'offre de soins (direction générale de l'offre de soins, ministère des Affaires sociales), maîtrise d'ouvrage du portail « Platines », audition de Mme Catherine GRENIER, adjoint au directeur de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et chef du service indicateurs pour la qualité et de la sécurité des soins, en charge du pilotage de la Mission d'information des usagers sur la qualité des prises en charge en établissement de santé (Haute autorité de santé) ; organisation des travaux ; travaux sur les données personnelles : présentation détaillée et discussion des projets de fiches
<b>19/03/2013</b>	▶	Organisation des travaux sur le web sémantique ; travaux sur les conditions de mise à disposition et de réutilisation des données publiques comportant des données à caractère personnel
<b>17/04/2013</b>	▶	Poursuite des travaux sur les données de santé, avec l'audition de la société « Décision Publique », éditeur du site « d-data » ; présentation de la feuille de route du groupe de travail sur le web sémantique, par MM. Mathieu JEANDRON (DISIC) et Camille DOMANGE (ministère de la Culture et de la Communication)
<b>14/05/2013</b>	▶	Examen d'un projet de recommandations relatif aux données à caractère personnel ; examen d'un projet de recommandation relatif aux données de santé

## 5.4. Réunions de la formation spécialisée « Politiques de l'édition publique »

07/03/2012	▶	Présentation de la stratégie de publication des ministères économique et financier par M. 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 M. 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 M. Pierre AUDIBERT, directeur de la diffusion et de l'action régionale ; travaux sur la mise en œuvre de la circulaire du 29/03/2012
03/10/2012	▶	Mise en œuvre de la circulaire du 29/03/2012 relative à l'efficience des activités de publication de l'État : examen du projet de grille d'analyse des activités de publication des ministères, réflexion sur le projet de fiche type d'aide à la décision de publier ; lancement du nouveau groupe de travail sur « les nouveaux usages numériques et les modes de publication des administrations » ; reprise des travaux du groupe de travail sur Legifrance et la diffusion des normes sur l'internet par les services de l'État
09/11/2012	▶	Groupe de travail sur les nouveaux usages numériques et les modes de publication des administrations : présentation du livre blanc du GFI sur l'e-book dans l'édition professionnelle, universitaire et de recherche par Mme Catherine THIOLON (GFI/Quae) ; programme de travail prévisionnel de la formation spécialisée en novembre 2012-mars 2013
28/11/2012	▶	Groupe de travail sur les nouveaux usages numériques et les modes de publication des administrations : auditions et échanges sur les réseaux sociaux, avec auditions du ministère des Affaires étrangères, du ministère de la Défense, de la DILA, du Conseil constitutionnel, du CNRS, de l'INSEE, du ministère de l'Ecologie
05/12/2012	▶	Présentation de la stratégie de publication de l'Institut national de l'information géographique et forestière (IGN) par M. Pascal BERTEAUD, directeur général ; présentation de la stratégie de publication de l'Établissement public de la Réunion des musées nationaux et du Grand-Palais des Champs-Élysées (RMN-GP) par Mme Valérie VESQUE-JEANCARD, directrice générale déléguée ; examen d'un projet de fiche type d'aide à la décision de publier
23/01/2013	▶	Examen du projet de fiche type d'aide à la décision de publier ; point sur la remise à venir des rapports de stratégie ministérielle de publication ; programmation des travaux de la formation spécialisée au premier semestre
20/03/2013	▶	Point sur les travaux relatifs aux usages numériques et aux modes de publication des administrations
10/04/2013	▶	Groupe de travail sur les usages numériques et les modes de publication des administrations
12/04/2013	▶	Groupe de travail sur la diffusion du droit par les sites internet de l'État
26/04/2013	▶	Présentation de la stratégie de publication du ministère de la Culture et de la Communication par M. Jean-François COLLIN, secrétaire général, et M. Yvan NAVARRO, département de la stratégie et de la modernisation ; point sur la base de données juridiques Adress'RLR avec M. Jean-Marc MERRIAUX, directeur général du Centre national de la documentation pédagogique (SCEREN-CNDP), et Mme Agnès VARNAT, chef de la mission de coordination et de synthèse au secrétariat général du ministère de l'Éducation nationale et du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
24/05/2013	▶	Point sur la mise en œuvre du programme de traduction des codes et de sa diffusion sur Legifrance, avec la participation du Secrétariat général du Gouvernement, du ministère des Affaires étrangères, du ministère de la Justice et de la Fondation pour le droit continental ; examen des rapports ministériels sur la stratégie de publication et d'un projet de recommandation ; examen des conclusions du groupe de travail sur les usages numériques et les modes de publication des administrations et d'un projet de recommandation
01/10/2013	▶	Programmation des travaux ; examen des obligations légales et réglementaires de publier ; préparation de l'exercice 2014 des stratégies ministérielles de publication

### 5.5. Réunions de la formation spécialisée chargée de rendre un avis sur la liste des informations publiques dont la réutilisation est soumise au paiement d'une redevance

---

<b>17/12/2012</b>	▶ Examen d'une demande émanant de la Direction de l'information légale et administrative (services du Premier ministre) ; examen d'une demande émanant du ministère de la Justice (Conseil d'État)
-------------------	--

---

<b>07/01/2013</b>	▶ Suite de l'examen d'une demande émanant du ministère de la Justice (Conseil d'État)
-------------------	---

---



# ANNEXE 6. Liste des personnes rencontrées par les formations spécialisées (de janv. 2012 à oct. 2013)

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

Mme	<b>Sylvie</b>	<b>AGEZ</b>	Chargée de mission d'appui de la Direction générale des services - Responsable par intérim de la Mission GPS Administration	Conseil général du Pas-de-Calais	09/04/2013
Mme	<b>Hélène</b>	<b>ALVES</b>	Responsable de la mission information régaliennne, administrative et économique	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	15/11/2012 19/03/2013
Mme	<b>Claudine</b>	<b>BECKER</b>	Coordinatrice du secteur Logement au Centre d'appels interministériel de Metz	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	21/03/2012
M.	<b>Pascal</b>	<b>BENOLIEL</b>	Direction de la modernisation et de l'action territoriale (DMAT)	Ministère de l'Intérieur	27/09/2012
M.	<b>Frédéric</b>	<b>CASENAVE</b>	Chargé de mission « bonnes pratiques » - Sous-direction de l'administration territoriale (SDAT) - Direction de la modernisation et de l'action territoriale (DMAT)	Ministère de l'Intérieur	15/11/2012 19/03/2013
M.	<b>Reynald</b>	<b>CHAPUIS</b>	Directeur Multicanal - Direction des opérations	Pôle Emploi	04/10/2012
M.	<b>Julien</b>	<b>CHARLES</b>	Sous-directeur de l'administration territoriale - Direction de la modernisation et de l'action territoriale (DMAT) - Secrétariat général	Ministère de l'Intérieur	19/03/2013
M.	<b>Philippe</b>	<b>COSNARD</b>	Sous-directeur des publics et des produits	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	04/10/2012
Mme	<b>Nadège</b>	<b>CRESSONNIER</b>	Coordinatrice du secteur Travail au Centre d'appels interministériel de Metz	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	21/03/2012
Mme	<b>Edwige</b>	<b>DELIENCOURT</b>	Responsable de projet téléphone Direction du réseau - Département Développement de la qualité de service	Caisse nationale d'allocations familiales	27/09/2012
M.	<b>Bruno</b>	<b>DENOYELLE</b>	Conseiller	Service d'information du Gouvernement - Premier ministre	16/02/2012
M.	<b>Jean-Yves</b>	<b>DOUCHEZ</b>	Directeur général adjoint des services départementaux - Directeur du Pôle des réussites citoyennes	Conseil général du Pas-de-Calais	09/04/2013
M.	<b>Hubert</b>	<b>GIRARD</b>	Directeur du SCN Impôts service	Direction générale des finances publiques - Ministère de l'Économie et des Finances	27/09/2012 15/11/2012
M.	<b>Thomas</b>	<b>GOURICHON</b>	Pilote du réseau téléphonique	Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV)	27/09/2012 15/11/2012
Mme	<b>Sabrina</b>	<b>HÉLAINE-PINSARD</b>	Responsable de projet caf.fr Direction du réseau - Département Développement de la qualité de service	Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF)	27/09/2012
Mme	<b>Catherine</b>	<b>LE BARS</b>	Chef du bureau accueil des usagers - Service des retraites de l'État	Direction générale des finances publiques - Ministère de l'Économie et des Finances	04/10/2012 15/11/2012

Mme	<b>Véronique</b>	<b>LE BIHAN</b>	Adjointe au responsable 3939 Allo service public	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	04/10/2012
Mme	<b>Angélique</b>	<b>LEDÉE</b>	Mission GPS Administration	Conseil général du Pas-de-Calais	09/04/2013
M.	<b>Bernard</b>	<b>LEFEBVRE</b>	SCN Impôts service	Direction générale des finances publiques - Ministère de l'Économie et des Finances	04/10/2012
Mme	<b>Virginie</b>	<b>LENOBLE</b>	Chargée des démarches qualité et performance - Direction de la modernisation et de l'action territoriale (DMAT)	Ministère de l'Intérieur	15/11/2012 19/03/2013
Mme	<b>Brigitte</b>	<b>MINETTE TIBERGHEN</b>	Responsable de la Mission Qualité & Réingénierie - Secrétariat général	Ministères économiques et financiers	27/09/2012 15/11/2012
M.	<b>Marc</b>	<b>MISSUD</b>	Responsable 3939 Allo service public	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	27/09/2012 04/10/2012 15/11/2012 19/03/2013
M.	<b>Saïd</b>	<b>OUMEDDOUR</b>	Sous-directeur DIRRES	Agence centrale des organismes de Sécurité sociale (ACOSS)	04/10/2012
M.	<b>Régis</b>	<b>PÉROL</b>	Responsable du département des produits et services numériques	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	19/03/2013
M.	<b>Bernard</b>	<b>ROBERT</b>	Responsable du département de l'information multicanale	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	19/03/2013
Mme	<b>Anne</b>	<b>ROUSSILLON</b>	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.	<b>Marc</b>	<b>SCHMITT</b>	Technicien informatique au Centre d'appels interministériel de Metz	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	21/03/2012
Mme	<b>Armelle</b>	<b>SOMET</b>	Coordinatrice du secteur Justice au Centre d'appels interministériel de Metz	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	21/03/2012
Mme	<b>Nelly</b>	<b>TRAN VAN BAY</b>	Responsable du centre national d'appel Info Service Consommation et de la documentation	Direction générale de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF) - ENCCRF	04/10/2012 15/11/2012
M.	<b>Bruno</b>	<b>VALDEVIT</b>	Responsable du Centre d'appels interministériel de Metz	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	21/03/2012
Mme	<b>Françoise</b>	<b>WAINTRUP</b>	Chef de la mission Méthodes - Service Innovation	Direction générale de la modernisation de l'État - Ministère du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État	16/02/2012

## 6.2. Formation spécialisée « Mise à disposition et valorisation des données publiques »

M.	<b>Laurent</b>	<b>BIGNIER</b>	Associé	HBS Research - L'intelligence économique immobilière	19/06/2012
Mme	<b>Agnès</b>	<b>BRELURUT</b>	Chargée de mission	Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)	24/09/2012
Mme	<b>Delphine</b>	<b>CARNEL</b>	Juriste à la Direction des affaires juridiques, internationales et de l'expertise	Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)	26/11/2012
M.	<b>Charles</b>	<b>DARDAILLER</b>	Directeur des relations internationales	W3C	13/03/2012
M.	<b>Jean</b>	<b>DELAHOUSSE</b>	Directeur associé	Knowledge Consult	13/03/2012
Mme	<b>Catherine</b>	<b>GRENIER</b>	Adjointe au directeur de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins - Chef du service Indicateurs pour la qualité et de la sécurité des soins	Haute Autorité de Santé	26/02/2013
M.	<b>Jean-Yves</b>	<b>LE GLÉAU</b>	Inspecteur général de l'INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE)	26/11/2012
M.	<b>Sébastien</b>	<b>LORIOT</b>	Correspondant Etalab du ministère chargé de la Santé	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé	22/01/2013
M.	<b>Robert</b>	<b>PICARD</b>	Ingénieur général des mines	Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies	22/01/2013
M.	<b>Bruno</b>	<b>RASLE</b>	Délégué général	Association française des correspondants à la protection des données à caractère personnel (AFCDP)	25/10/2012
M.	<b>Yves</b>	<b>RIALLAND</b>	Secrétaire général	Association française pour l'information géographique (AFIGEO)	19/06/2012
M.	<b>Benjamin</b>	<b>RIVALLAND</b>	Consultant associé	Société « Décision publique »	17/04/2013
Mme	<b>Valérie</b>	<b>SALOMON</b>	Chef du bureau Qualité et sécurité des soins - Sous-direction du pilotage de la performance des acteurs de l'offre de soins - Direction générale de l'offre de soins (DGOS)	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé	26/02/2013
M.	<b>François</b>	<b>SCHARFFE</b>	Enseignant chercheur / Datalift	Laboratoire d'informatique, de robotique et de microélectronique de Montpellier (LIRMM)	13/03/2012
M.	<b>Antoine</b>	<b>VIAL</b>	Expert en santé publique		22/01/2013

### 6.3. Formation spécialisée « Politiques de l'édition publique »

M.	<b>Majdi</b>	<b>ABED</b>	Sous-directeur de la communication et de la documentation - Direction de la communication et du porte-parolat	Ministère des Affaires étrangères et européennes	04/04/2012
Mme	<b>Delphine</b>	<b>AGOGUET</b>	Chef du bureau du droit comparé - Service des affaires européennes et internationales - Secrétariat général	Ministère de la Justice	24/05/2013
Mme	<b>Nadia</b>	<b>AMELLAH-CHIKH</b>	Service de documentation	Secrétariat général du Gouvernement - Premier ministre	24/05/2013
M.	<b>Roei</b>	<b>AMIT</b>	Directeur adjoint en charge du numérique	Établissement public de la Réunion des musées nationaux et du Grand-Palais des Champs-Élysées (RMN-GP)	05/12/2012
M.	<b>Pierre</b>	<b>AUDIBERT</b>	Directeur de la diffusion et de l'action régionale	Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE)	09/05/2012
Mme	<b>Dominique</b>	<b>BARD-CAVELIER</b>	Chargée de mission publications, salons et séminaires - Mission sensibilisation et développement des publics - Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF)	Ministère de la Culture et de la Communication	26/04/2013
M.	<b>Pascal</b>	<b>BERTEAUD</b>	Directeur général	Institut national de l'information géographique et forestière (IGN)	05/12/2012
M.	<b>Michel</b>	<b>BESSOU</b>	Responsable du Pôle Ressources communes (SEP2C) - Secrétariat général	Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie - Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État	07/03/2012
M.	<b>Jean-François</b>	<b>BLAREL</b>	Secrétaire général adjoint	Ministère des Affaires étrangères et européennes	04/04/2012
M.	<b>Henri</b>	<b>BOVET</b>	Directeur des éditions	Établissement public de la Réunion des musées nationaux et du Grand-Palais des Champs-Élysées (RMN-GP)	05/12/2012
M.	<b>Alban</b>	<b>DE NERVAUX</b>	Directeur de la stratégie et du développement	Établissement public de la Réunion des musées nationaux et du Grand-Palais des Champs-Élysées (RMN-GP)	05/12/2012
Mme	<b>Florence</b>	<b>DUBOIS-STÉVANT</b>	Chef du Service de la législation et de la qualité du droit	Secrétariat général du Gouvernement - Premier ministre	24/05/2013
M.	<b>Alain</b>	<b>GRAS</b>	Chef de service de l'environnement professionnel - Secrétariat général	Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie - Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État	07/03/2012

Mme	Anne	LATOURNERIE	Conseillère pour la stratégie numérique à la DILA - Délégation à l'innovation, au développement et à la stratégie Présidente du groupe de travail du COEPIA sur les usages numériques et les modes de publication des administrations	Direction de l'information légale et administrative - Premier ministre	24/05/2013
Mme	Véronique	LEHIDEUX	Directrice de la communication	Institut national de l'information géographique et forestière (IGN)	05/12/2012
M.	Jean-Marc	MERRIAUX	Directeur général	Centre national de documentation pédagogique (Scleren-CNDP)	20/03/2013 26/04/2013
M.	Marc	MINON	Directeur général et fondateur du portail Cairn.info, administrateur du GFII Rapporteur du groupe de travail du COEPIA sur les usages numériques et les modes de publication des administrations	Groupe français de l'industrie de l'information (GFII)	24/05/2013
Mme	Clélia	MORALI	Sous-directeur des Politiques de communications et partenariats (SIRCOM1) - Secrétariat général	Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie - Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État	07/03/2012
M.	Yvan	NAVARRO	Département de la stratégie et de la modernisation - Secrétariat général	Ministère de la Culture et de la Communication	26/04/2013
M.	Xavier	NORTH	Délégué général à la langue française et aux langues de France (DGLFLF)	Ministère de la Culture et de la Communication	26/04/2013
Mme	Lucile	OLIER	Chef du département de l'offre éditoriale	Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE)	09/05/2012
Mme	Anne	RAPIN-ROVINI	Droit et développement/Lutte contre la corruption - Sous-Direction de la Gouvernance démocratique (DBM/GOUV) - Pôle Post-conflit et Etat de droit	Ministère des Affaires étrangères	24/05/2013
M.	Marc	SANDRIN	Directeur de la diffusion et de la valorisation	Institut national de l'information géographique et forestière (IGN)	05/12/2012
Mme	Nicole	SOULETIE	Directrice administrative et financière	Fondation pour le droit continental	24/05/2013
Mme	Agnès	VARNAT	Chef de la mission de coordination et de synthèse - SG	Ministère de l'Éducation nationale - Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	26/04/2013
Mme	Valérie	VESQUE-JEANCARD	Directrice générale déléguée	Établissement public de la Réunion des musées nationaux et du Grand-Palais des Champs-Élysées (RMN-GP)	05/12/2012

# ANNEXE 7. Circulaire du 29 mars 2012

## relative à l'efficacité des activités de publication de l'État

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 <sup>(1)</sup>. 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.



### 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 efficace, 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<sup>er</sup> 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.*

# ANNEXE 8. Réponse du Premier ministre à une question parlementaire sur l'utilité et la fonction du COEPIA (19 février 2013)

14<sup>e</sup> législature, Assemblée nationale

Question écrite N°9913 de M. Michel Zumkeller (Union des démocrates et indépendants - Territoire-de-Belfort)

Ministère interrogé : Premier ministre. Ministère attributaire : Premier ministre

Question publiée au *Journal officiel Assemblée nationale* le : 13/11/2012, p. 6352

Réponse publiée au *Journal officiel Assemblée nationale* le : 19/02/2013, p. 1803

## Texte de la question

M. Michel Zumkeller interroge M. le Premier ministre sur l'utilité et la fonction du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative. Il souhaite obtenir le budget détaillé de cet organisme tant en matière de fonctionnement, que de mises à dispositions de fonctionnaires. Il souhaite également avoir des précisions sur les missions de cet organisme, et sur la possibilité de le supprimer ou de le réformer, afin d'aboutir à une plus saine gestion des deniers publics.

## Texte de la réponse

Le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) a été créé par le décret n° 2010-32 du 10 janvier 2010. Placé auprès du Premier ministre, il compte trente membres représentants des administrations publiques ou des organisations professionnelles. Il exerce une fonction d'évaluation, d'expertise et de conseil dans les domaines des publications administratives, quel que soit leur support, de l'information et du renseignement administratif, et de la mise à disposition des données publiques. Il lui revient de veiller à la bonne allocation des moyens et à la qualité du service public rendu aux usagers. Il remet chaque année au Premier ministre un rapport sur l'activité des administrations en ces matières. Les travaux sont organisés dans le cadre de trois formations spécialisées : « qualité de l'information administrative des usagers », « mise à disposition et valorisation des données publiques » et « politiques de l'édition publique ». Une quatrième formation spécialisée a été créée au sein du COEPIA 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 est soumise au paiement d'une redevance. Hormis pour cette dernière dont le rythme dépend des saisines, chaque formation tient une dizaine de réunions par an ayant pour objet de préparer des projets de recommandations et avis qui sont soumis en réunion plénière du COEPIA et présentés au Premier ministre. Une lettre d'information ainsi que le rapport annuel, uniquement au format électronique, permettent d'animer le réseau des participants et contributeurs, et de faire connaître ces travaux (<http://www.gouvernement.fr/premier-ministre/coepia>). En 2011, 65 participants réguliers issus d'administrations comme du secteur privé ont ainsi permis de faire avancer les travaux des trois principales formations spécialisées et une cinquantaine d'acteurs ont été rencontrés dans le cadre d'auditions. Les travaux menés depuis la création du Conseil d'orientation ont notamment conduit à la mise en place par le Premier ministre d'un cadre stratégique destiné à « accroître fortement l'efficacité des activités de publication des administrations » fixé par la [circulaire du Premier ministre du 29 mars 2012 relative à l'efficacité des activités de publication des administrations](#). Largement issue des recommandations du COEPIA, elle oblige les services de l'État à appuyer leurs décisions en matière de publication sur la définition d'une stratégie ministérielle évaluée annuellement par le COEPIA, à recourir aux moyens des acteurs capables d'agir avec le plus d'efficacité et à prendre en compte l'impact de ces décisions sur l'activité économique du secteur privé. Le COEPIA a aussi mis à disposition des administrations un guide méthodologique pour l'amélioration de la qualité de l'information administrative, qui leur permet d'établir un autodiagnostic et élaborer des plans d'action, en s'appuyant sur les bonnes pratiques constatées dans d'autres services publics. Dans le cadre de la politique gouvernementale d'ouverture des données publiques (« open data »), les travaux du COEPIA ont aussi permis d'élaborer des « lignes directrices relatives à l'instauration de redevances de réutilisation dans des circonstances particulières ». Issu d'une concertation approfondie avec les représentants des secteurs publics et privés concernés, ce document vise à guider les administrations de l'État dans la décision de mettre en place une éventuelle redevance et donne un cadre d'analyse indicatif à la formation spécialisée du COEPIA créée par le décret n° 2011-2047 pour émettre un avis sur ces projets. Lors de la réunion plénière du 6 décembre 2012, le COEPIA vient par ailleurs d'adopter une série de trente recommandations en matière de renseignement des usagers par téléphone pour améliorer les performances des centres d'appels, renforcer les mutualisations techniques et chercher à améliorer la lisibilité des numéros téléphoniques des administrations ainsi que les pratiques de tarification. Enfin, le programme de travail du COEPIA pour 2013 prévoit notamment un volet consacré à tirer profit des nouveaux usages numériques pour les publications administratives, un volet destiné à renforcer la qualité et l'efficacité de l'information administrative délivrée aux usagers à l'échelon local, ainsi que la poursuite des travaux visant à favoriser l'ouverture et la réutilisation des don-

nées publiques présentant un fort potentiel de développement économique et social (notamment dans les domaines des adresses, des transports, de la santé). Conformément aux dispositions du décret n° 2010-32, pour l'exécution de ses missions, le Conseil d'orientation s'appuie sur un secrétariat constitué de deux fonctionnaires de catégorie A à temps plein mis à disposition par la Direction de l'information légale et administrative (DILA). Les réunions se tiennent dans des salles appartenant à la DILA, au Secrétariat général du Gouvernement ou au Conseil d'État. Le rapport annuel est entièrement assuré par le secrétariat sans recours à des prestations de service. Enfin le COEPIA dispose d'un budget prévisionnel de 50 000 euros par an, dont seulement un peu moins de 8 500 euros a été utilisé en 2010 et 1 200 euros en 2011. Au total, le coût des charges directes supportées par la DILA pour le fonctionnement du COEPIA s'est élevé à 276 320 euros en 2010 et 275 663 euros en 2011, dont 267 857 euros en 2010 et 274 481 euros en 2011 de coûts de personnel dont 44 000 euros au titre des indemnités du président, du vice-président et des rapporteurs des formations spécialisées. À travers l'expertise, le conseil et l'évaluation de l'accès aux données publiques, de la qualité de l'information et du renseignement administratifs ou encore de la politique de publications, le COEPIA exerce une mission d'autant plus utile à l'État dans des domaines d'activité en contact direct permanent avec les citoyens qu'il associe étroitement des représentants du secteur privé à ses travaux, renforçant ainsi ses capacités d'appréciation de la performance de l'État. Créée il y a moins de trois ans, cette enceinte a rapidement su trouver sa place comme un lieu adapté pour favoriser les échanges entre acteurs concernés autour des bonnes pratiques et 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 dans le domaine de l'information publique. Ses travaux sont destinés à éclairer durablement le Gouvernement dans des champs d'action qui nécessitent une réflexion sur le moyen terme. Au-delà du cas particulier faisant l'objet de la présente question, il convient de souligner que le Gouvernement souhaite réformer les pratiques de consultation préalable à la prise de décision et mettre un terme à l'inflation du nombre de commissions consultatives. Le comité interministériel de la modernisation de l'action publique du 18 décembre 2012 a ainsi fixé les orientations d'une nouvelle politique de la consultation. Conformément à ces orientations, chaque ministère dressera une cartographie faisant apparaître sa stratégie de consultation et examinera les possibilités de fusion ou de réorganisation des instances consultatives permettant d'en réduire le nombre et de renouveler les pratiques en privilégiant les modes de concertation ouverts ou informels. La présente réponse ne préjuge pas des décisions qui seront prises dans ce cadre.

# ANNEXE 9. Réponse du Premier ministre à une question parlementaire sur la mission, le budget alloué et le nombre de personnels du COEPIA (22 oct. 2013)

14<sup>e</sup> législature, Assemblée nationale

Question écrite N°34807 de Mme Isabelle Le Callennec (Union pour un Mouvement Populaire - Ile-et-Vilaine)

Ministère interrogé : Réforme de l'État, Décentralisation et Fonction publique. Ministère attributaire : Premier ministre

Question publiée au *Journal officiel Assemblée nationale* le : 30/07/2013, p. 8099

Réponse publiée au *Journal officiel Assemblée nationale* le : 22/10/2013, p. 11020

Date de changement d'attribution : 06/08/2013

## Texte de la question

Mme Isabelle Le Callennec attire l'attention de Mme la ministre de la réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique sur les commissions et instances consultatives ou délibératives françaises. Le Premier ministre a annoncé, dans le cadre du programme de modernisation de l'action publique, la suppression de 100 commissions administratives. Elle lui demande de bien vouloir préciser la mission, le budget alloué, et le nombre de personnels du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative.

## Texte de la réponse

Le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) a été créé par le décret n° 2010-32 du 10 janvier 2010. Placé auprès du Premier ministre, il compte trente membres représentants des administrations publiques ou des organisations professionnelles. Il exerce une fonction d'évaluation, d'expertise et de conseil dans les domaines des publications administratives, quel que soit leur support, de l'information et du renseignement administratif, et de la mise à disposition des données publiques. Il lui revient de veiller à la bonne allocation des moyens et à la qualité du service public rendu aux usagers. Il remet chaque année au Premier ministre un rapport sur l'activité des administrations en ces matières. Les travaux sont organisés dans le cadre de trois formations spécialisées : « qualité de l'information administrative des usagers », « mise à disposition et valorisation des données publiques » et « politiques de l'édition publique ». Une quatrième formation spécialisée a été créée au sein du COEPIA 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 est soumise au paiement d'une redevance. Hormis pour cette dernière dont le rythme dépend des saisines, chaque formation tient une dizaine de réunions par an ayant pour objet de préparer des projets de recommandations et avis qui sont soumis en réunion plénière du COEPIA et présentés au Premier ministre. Une lettre d'information ainsi que le rapport annuel, uniquement au format électronique, permettent d'animer le réseau des participants et contributeurs, et de faire connaître ces travaux (<http://www.gouvernement.fr/premier-ministre/coepia>). Les travaux menés depuis la création du Conseil d'orientation ont notamment conduit à la mise en place par le Premier ministre d'un cadre stratégique destiné à « accroître fortement l'efficacité des activités de publication des administrations » fixé par la [circulaire du Premier ministre du 29 mars 2012 relative à l'efficacité des activités de publication des administrations](#). Largement issue des recommandations du COEPIA, elle oblige les services de l'État à appuyer leurs décisions en matière de publication sur la définition d'une stratégie ministérielle évaluée annuellement par le COEPIA, à recourir aux moyens des acteurs capables d'agir avec le plus d'efficacité et à prendre en compte l'impact de ces décisions sur l'activité économique du secteur privé. Sur cette base, le COEPIA a avancé plusieurs pistes de renforcement de l'efficacité de la publication de l'État, en particulier dans le domaine numérique. En matière d'information administrative, le COEPIA a aussi émis une série de trente recommandations concernant le renseignement des usagers par téléphone pour améliorer les performances des centres d'appels, renforcer les mutualisations techniques et chercher à améliorer la lisibilité des numéros téléphoniques des administrations ainsi que les pratiques de tarification. Plusieurs recommandations ont en outre été produites pour améliorer l'information administrative locale. Dans le cadre de la politique gouvernementale d'ouverture des données publiques (« open data »), les travaux du COEPIA ont par ailleurs permis d'élaborer des « lignes directrices relatives à l'instauration de redevances de réutilisation dans des circonstances particulières ». Issu d'une concertation approfondie avec les représentants des secteurs publics et privés concernés, ce document vise à guider les administrations de l'État dans la décision de mettre en place une éventuelle redevance et donne un cadre d'analyse indicatif à la formation spécialisée du COEPIA créée par le décret n° 2011-2047 pour émettre un avis sur ces projets. Des travaux ont en outre été menés afin de favoriser l'ouverture et la réutilisation des données publiques présentant un fort potentiel de développement économique et social (notamment dans les domaines des adresses et de la santé). Un mémento sur la protection des données à caractère personnel dans le cadre de l'ouverture et du partage des données publiques vient d'être publié afin de faciliter la mise à disposition et la réutilisation de ces données en rappelant les règles applicables. Conformément aux dispositions du décret n° 2010-32, pour l'exécution de ses missions, le Conseil d'orientation s'appuie sur un secrétariat constitué de deux fonctionnaires de catégorie A à temps plein mis à

disposition par la Direction de l'information légale et administrative (DILA). Les réunions se tiennent dans des salles appartenant à la DILA, au Secrétariat général du Gouvernement ou au Conseil d'État. Le rapport annuel est entièrement assuré par le secrétariat sans recours à des prestations de service. Le Conseil d'orientation s'est réuni à trente-huit reprises en 2012, année pour laquelle ses coûts complets de fonctionnement s'élevaient à 289 340 euros. À travers l'expertise, le conseil et l'évaluation de l'accès aux données publiques, de la qualité de l'information et du renseignement administratifs ou encore de la politique de publications, le COEPIA exerce une mission d'autant plus utile à l'État dans des domaines d'activité en contact direct permanent avec les citoyens qu'il associe étroitement des représentants du secteur privé à ses travaux, renforçant ainsi ses capacités d'appréciation de la performance de l'État. Créée il y a près de quatre ans, cette enceinte a rapidement su trouver sa place comme un lieu adapté pour favoriser les échanges entre acteurs concernés autour des bonnes pratiques et 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 dans le domaine de l'information publique. Ses travaux sont destinés à éclairer durablement le Gouvernement dans des champs d'action qui nécessitent une réflexion sur le moyen terme.



# ANNEXE 10. Numéros de la *Lettre du COEPIA* parus (de janv. à oct. 2013)

Destinée à mieux faire connaître les travaux du COEPIA et nourrir la réflexion de ses membres, *La Lettre du COEPIA* est publiée et réalisée depuis 2011 par son secrétariat, sur un rythme mensuel depuis 2013.



## N° 7 | Janvier 2013

- ▶ **Les enjeux numériques de l'IGN : entretien avec Pascal Berteaud, directeur général**
- ▶ **Renseignement des usagers par téléphone : 30 recommandations du COEPIA**
- ▶ Géoportail : une nouvelle version
- ▶ Point d'étape : la réunion plénière du COEPIA du 06/12/2012
- ▶ Le COEPIA sur internet : une page sur [gouvernement.fr](http://gouvernement.fr)
- ▶ *Agenda des travaux*  
*Initiatives*  
*À lire*



## N° 8 | Février 2013

- ▶ **Modernisation de l'action publique : entretien avec Jérôme Filippini, SGMAP**
- ▶ **Les administrations investissent les réseaux sociaux : premières expériences, premiers retours**
- ▶ Réseaux sociaux : compréhension et appréhensions de l'administration 2.0
- ▶ Administration numérique : le CIMAP du 18/12/2012
- ▶ Les administrations investissent les réseaux sociaux
- ▶ IDE : l'internet départemental de l'Etat arrive sur la Toile
- ▶ INSEE : l'activité de l'année 2012
- ▶ Édition publique : stabilité du secteur
- ▶ Vizualizing.org : visualiser simplement des données complexes
- ▶ Nouveau départ pour le Conseil national numérique
- ▶ *Agenda des travaux*  
*Suivi des dernières recommandations*  
*Initiatives*  
*À lire*



## N° 9 | Mars 2013

- ▶ **L'information sur la retraite : entretien avec Jean-Marie Palach, directeur du GIP Info Retraite**
- ▶ **Quelle information administrative locale ? Les enjeux de la réflexion engagée au COEPIA**
- ▶ Cartographie de la diffusion des données juridiques sur l'internet de l'État
- ▶ Numérique et données publiques : la feuille de route du Gouvernement
- ▶ États-Unis : le *Government Printing Office*, « keeping America informed »
- ▶ *Agenda des travaux*  
*Suivi des dernières recommandations*  
*Initiatives*  
*À lire*



## N° 10 | Avril 2013

- ▶ **Stratégie de publication de la RMN-GP : entretien avec Valérie Vesque-Jeancard, directrice générale déléguée**
- ▶ **Les données publiques de santé : comment améliorer l'accès et la réutilisation ?**
- ▶ Une décision mieux éclairée pour une publication plus efficiente : un outil d'aide à la décision
- ▶ COEPIA : panorama des travaux en cours
- ▶ *Data culture* : un guide pour l'ouverture des données du secteur culturel
- ▶ Corée du Sud : championne du monde de l'administration électronique
- ▶ *Agenda des travaux*  
*Suivi des dernières recommandations*  
*Initiatives*  
À lire



## N° 11 | Mai 2013

- ▶ **La révolution mobile : usages, initiatives, enjeux**
- ▶ Des « usagers mystères » pour évaluer et améliorer la qualité de service
- ▶ Web sémantique : les enjeux du web 3.0 et de la gouvernance du web
- ▶ Des réseaux sociaux pour les agents publics ?
- ▶ La CNIL, entre évolution du cadre européen et innovation technologique : rapport 2012
- ▶ États-Unis : le *Federal Digital System*, portail internet des publications fédérales
- ▶ *Agenda des travaux*  
*Suivi des dernières recommandations*  
*Initiatives*  
À lire



## N° 12 | Juin 2013

- ▶ **Les Centres Impôts Service : entretien avec Hubert Girard, directeur**
- ▶ **Stratégies ministérielles de publication 2013 : analyse et recommandations du COEPIA**
- ▶ Dix nouvelles recommandations pour renforcer l'efficacité de la publication de l'Etat
- ▶ Dix recommandations pour améliorer l'information locale
- ▶ Point d'étape : la réunion plénière du 13/06/2013
- ▶ L'information administrative aux Pays-Bas : une volonté de cohérence
- ▶ *Agenda des travaux*  
*Suivi des dernières recommandations*  
*Initiatives*  
À lire



## N° 13 | Septembre 2013

- ▶ **L'ouverture et le partage des données publiques : entretien avec **Henri Verdier**, directeur d'Etalab**
- ▶ **Données publiques : les informations à caractère personnel. Mémento du COEPIA**
- ▶ Données publiques : la directive européenne du 26/06/2013
- ▶ CIMAP du 17/07/2013 : mesures en matière d'information publique
- ▶ Cour des comptes : pour un recours accru au numérique dans les relations avec les usagers
- ▶ Rapports annuels : Défenseur des droits, APIE, DILA, CADA
- ▶ Canada : édition électronique par défaut
- ▶ *Agenda des travaux*
- ▶ *Suivi des dernières recommandations*
- ▶ *Initiatives*
- ▶ *À lire*



## N° 14 | Octobre 2013

- ▶ **Prendre acte du droit souple et proposer une doctrine : entretien avec **Jacky Richard**, rapporteur général de la section du rapport et des études du Conseil d'État**
- ▶ **Améliorer le service rendu aux usagers des « hotlines » publiques : l'action du groupe des centres d'appels des services publics**
- ▶ Renseignement téléphonique en préfecture : rapport de l'IGA
- ▶ Simplification : le Défenseur des droits va faire des propositions
- ▶ Un portail internet de l'État pour les collectivités territoriales
- ▶ Danemark : en route vers l'administration numérique
- ▶ *Agenda des travaux*
- ▶ *Suivi des dernières recommandations*
- ▶ *Initiatives*
- ▶ *À lire*

# ANNEXE 11. Sélection de parutions concernant l'information administrative, les données publiques et les publications administratives en 2012-2013 (au 30 juin 2013)

Laurent Gille, Jean-François Marchandise (pour le Commissariat général à la stratégie et à la prospective)	▶ <a href="#"><u>La dynamique d'internet - Prospective 2030</u></a>		27/06/2013	Données publiques / Information administrative / Publications
Thomas Sotinel	▶ « Musées et Toile : les relations vertueuses »	Le Monde	27/06/2013	Publications
Fabrice Piault	▶ « Le classement 2013 de l'édition mondiale »	Livres Hebdo N°959	21/06/2013	Publications
Défenseur des droits	▶ <a href="#"><u>Rapport annuel 2012</u></a>		20/06/2013	Information administrative
Agence du patrimoine immatériel de l'État (ministère de l'Économie et des Finances)	▶ <a href="#"><u>Rapport d'activité 2012</u></a>		20/06/2013	Données publiques
Paul Molga	▶ « Les réseaux sociaux de proximité dopent les start-up »	Les Échos	19/06/2013	Information administrative / Publications
Bertrand Bissuel	▶ « Le culte du secret reste fort dans l'administration »	Le Monde	19/06/2013	Information administrative
Frédéric Ville	▶ « Open data : les données locales encore trop bien gardées »	La Gazette des communes N°24/2178	17/06/2013	Données publiques
Fabrice Piault	▶ « États-Unis : ce qu'on sait maintenant du marché numérique »	Livres Hebdo N°958	14/06/2013	Publications
Jean-Paul Cluzel	▶ <a href="#"><u>Entretien</u></a>	Livres Hebdo N°958	14/06/2013	Publications
François Rouet	▶ <a href="#"><u>Le livre : une filière en danger ?</u></a>	La Documentation française	12/06/2013	Publications
Nicolas Rauline	▶ « La cartographie, champ de bataille des géants du Web et de l'électronique »	Les Échos	11/06/2013	Publications
Claire Chevrier	▶ « Mesurer la qualité de l'accueil »	La Gazette des communes N°23/2177	10/06/2013	Publications
Hervé Hugueny	▶ « Numérique : quelle protection contre le piratage ? »	Livres Hebdo N°957	07/06/2013	Publications
Yves Eudes	▶ « Très chères données personnelles »	Le Monde	04/06/2013	Données publiques
Bénédicte Rallu	▶ « Normes : la petite fabrique des textes »	La Gazette des communes N°23/2177	03/06/2013	Publications
Elsa Conesa	▶ « Les données de l'administration fiscale bientôt accessibles aux chercheurs »	Les Échos	30/05/2013	Données publiques
Pierre Lescure	▶ <a href="#"><u>Rapport de la Mission « Acte II de l'exception culturelle » : contribution aux politiques culturelles de l'ère numérique</u></a>		13/05/2013	Données publiques / Publications
Philippe Escande	▶ « Ces technologies qui vont transformer le monde »	Le Monde	24/05/2013	Données publiques / Information administrative / Publications
Alexandre Piquard	▶ « Le gouvernement espère renforcer l'action du CSA sur internet »	Le Monde	23/05/2013	Données publiques / Information administrative / Publications
Bertrand Bissuel	▶ « Petite révolution dans les relations entre l'administration et les usagers »	Le Monde	18/05/2013	Information administrative / Publications
David Larousserie	▶ « Cartographie : la révolution numérique »	Le Monde	08/05/2013	Publications

Gil Desmoulins	► « La recherche de la performance des politiques publiques »	AJDA N°16/2013	06/05/2013	Données publiques / Information administrative / Publications
Laurence Mauduit	► « Les données de santé, un gisement convoité »	Acteurs publics N°95	01/05/2013	Données publiques
Sylvain Henry	► « Un "labo" pour redessiner l'État »	Acteurs publics N°95	01/05/2013	Données publiques / Information administrative / Publications
Nathalie Quérue	► « Les sites web rament encore »	Acteurs publics N°95	01/05/2013	Information administrative / Publications
Commission nationale de l'informatique et des libertés	► <a href="#">Rapport d'activité 2012</a>		23/04/2013	Données publiques / Information administrative / Publications
Sandrine Cassini et alii	► « Comment sortir du piège de l'e-mail »	Le Monde	16/04/2013	Information administrative / Publications
Lucie Robequain	► « Forbes, la vieille presse en mode start-up »	Les Échos	15/04/2013	Publications
Nicolas Rauline	► « L'Internet français passé au crible »	Les Échos	11/04/2013	Information administrative / Publications
Guillaume de Calignon	► « Applications mobiles : le non-respect de la vie privée inquiète la CNIL »	Les Échos	10/04/2013	Données publiques / Information administrative
Benoît Georges	► « Le "big data" s'attaque au diagnostic médical »	Les Échos	10/04/2013	Données publiques
Laurent Lemire	► « Numérique/livre : l'espoir d'une cohabitation intelligente »	Livres Hebdo N°948	05/04/2013	Publications
Jean-François Fogel, Bruno Patino	► <i>La Condition numérique</i>	Grasset	Mars 2013	Données publiques / Information administrative / Publications
Laurent Fargues	► « La boîte à idées des fonctionnaires »	Acteurs publics N°94	02/04/2013	Information administrative / Publications
Ministère de la Culture et de la Communication	► <a href="#">Guide Data Culture</a>		Mars 2013	Données publiques
Hervé Hugueny	► « 25,3 millions de terminaux de lecture numérique »	Livres Hebdo N°947	29/03/2013	Publications
Xavier Ternisien	► « Environnement : la réforme de la participation du public »	Le Monde	29/03/2013	Information administrative / Publications
Alain Lambert, Jean-Claude Boulard	► <a href="#">Rapport de la Mission de lutte contre l'inflation normative</a>		26/03/2013	Information administrative / Publications
Jean-Marc Sauvé	► « Enjeux et défis de l'administration française »	Parole publique N°1	24/03/2013	Données publiques / Information administrative / Publications
Cécile Ducourtieux	► « L'édition française n'a pas fait sa révolution numérique »	Le Monde	22/03/2013	Publications
Fabienne Schmitt	► « Le numérique amortit le recul des quotidiens »	Les Échos	21/03/2013	Publications
Catherine Morin- Desailly (Sénat)	► <a href="#">Rapport d'information sur L'Union européenne, colonie du monde numérique ?</a>		20/03/2013	Données publiques / Information administrative / Publications
Christine Wanaverbecq	► « Les pompiers informent les élus par SMS en temps réel »	La Gazette des communes N°10/2164	11/03/2013	Information administrative
Isabelle Verbaere	► « Prévenir les risques grâce au smartphone »	La Gazette des communes N°10/2164	11/03/2013	Information administrative / Publications
Alain Beuve-Méry	► « Accord signé sur le contrat d'édition numérique dans le livre »	Le Monde	10/03/2013	Publications
Éric Delon	► « Facebook : les collectivités soignent leur profil »	Acteurs publics N°93	01/03/2013	Information administrative / Publications
Conseil d'État	► <i>Le patrimoine immatériel des personnes publiques</i>	La Documenta- tion française	Février 2013	Données publiques / Publications



Marianne Lévy-Rosenwald	►	<a href="#">Rapport du Médiateur de l'édition publique pour 2011</a>		28/02/2013	Publications
Julien Dupont-Calbo	►	« À la recherche des prochains réseaux sociaux »	Le Monde	26/02/2013	Information administrative / Publications
Fabrice Piault	►	« La production en 2012 : réduire disent-ils ? »	Livres Hebdo N°942	22/02/2013	Publications
Laurent Éloi (dir.)	►	<a href="#">Rapport Vers l'égalité des territoires - Dynamiques, mesures, politiques</a>		22/02/2013	Information administrative / Publications
Bénédicte Delaunay	►	« Environnement : la réforme de la participation du public »	AJDA N°6/2013	18/02/2013	Information administrative / Publications
Claude Barjonet	►	« La France, le pays aux 400 000 normes »	Les Échos	18/02/2013	Publications
Damien Connil	►	« Réutilisation commerciale d'archives départementales : nouvelle décision, nouvelle étape »	AJDA N°5/2013	11/02/2013	Données publiques
Bruno Racine	►	« La BNF est en mesure de relever le défi de la numérisation »	Le Monde	09/02/2013	Publications
Hervé Hugueny	►	« La gestion du registre des indisponibles précisée par décret »	Livres Hebdo N°940	08/02/2013	Publications
Xavier Sidaner, Sylvain Henry	►	« L'«Open data» : pourquoi ça coince »	Acteurs publics N°92	04/02/2013	Données publiques
Sophie Maréchal	►	« Un moteur de recherche intelligent et non marchand »	La Gazette des communes N°5/2159	04/02/2013	Information administrative
Institut national de la statistique et des études économiques (ministère de l'Économie et des Finances)	►	<a href="#">Rapport d'activité 2012</a>		31/01/2013	Données publiques / Publications
Laetitia Clavreul	►	« Bataille autour de l'accès aux données de santé »	Le Monde	30/01/2013	Données publiques
Marcel Goldberg		« Non, les données de santé publique ne sont pas cachées »	Le Monde	30/01/2013	Données publiques
Léonor Lumineau	►	« Les "Facebook d'entreprise" bousculent la hiérarchie à la française »	Le Monde	29/01/2013	Information administrative / Publications
Corine Lesnes	►	« La voix du peuple en mode numérique »	Le Monde	24/01/2013	Information administrative / Publications
Nathalie Brafman	►	« Campus numérique, la Bretagne pionnière »	Le Monde	24/01/2013	Publications
Centre d'analyse stratégique	►	<a href="#">« Comment utiliser les technologies numériques pour poursuivre l'amélioration des relations entre l'administration et ses usagers ? »</a>	Note d'analyse du CAS N° 317	23/01/2013	Information administrative / Publications
Frédéric Ville	►	« Open data : le service public augmenté »	La Gazette des communes N°3/2157	21/01/2013	Données publiques
Denis Berthault	►	« Open data : le dogme de la gratuité des données publiques »	La Gazette des communes N°3/2157	21/01/2013	Données publiques
Norbert Foulquier	►	« Les photographies du domaine public mobilier »	AJDA N° 2/2013	21/01/2013	Données publiques
Nicolas Rauline	►	« Le nouveau Conseil national du numérique hérite de dossiers chauds »	Les Échos	21/01/2013	Données publiques / Information administrative / Publications
Pierre Collin, Nicolas Colin	►	<a href="#">Rapport de la Mission d'expertise sur la fiscalité de l'économie numérique</a>		18/01/2013	Données publiques / Publications
Jean de Kervasdoué, Didier Sicard	►	« Plus grave que le débat sur la pilule, l'affaire des données de santé publique »	Le Monde	15/01/2013	Données publiques
Emmanuelle Lesquel	►	« Un service pour s'orienter dans la jungle administrative »	La Gazette des communes N°2/2156	14/01/2013	Information administrative
Grégoire Poussielgue	►	« Livre : la modification de la loi sur le prix unique en question »	Les Échos	08/01/2013	Publications
Stéphane Grumbach, Stéphane Frénot	►	« Les données, puissance du futur »	Le Monde	08/01/2013	Données publiques



	► « La société numérique »	Les Cahiers français N°372	Décembre 2012	Données publiques / Information administrative / Publications
Xavier Ternisien	► « La fin de Newsweek : la crise d'un modèle »	Le Monde	27/12/2012	Publications
Sarah Belouezzane, Cécile Ducourtieux	► « Vertigineux big data »	Le Monde	26/12/2012	Données publiques
Étienne Lefebvre	► « Les politiques publiques qui vont être réformées dès 2013 »	Les Échos	17/12/2012	Données publiques / Information administrative / Publications
Yves Eudes	► « Le cryptage à la portée de tous »	Le Monde	15/12/2012	Information administrative
Frédéric Ville	► « Communication : l'opacité à l'épreuve d'internet et des labellisations »	La Gazette des communes N°47/2153	10/12/2012	Information administrative / Publications
Fabrice Piault	► « Des groupes d'édition toujours plus gros »	Livres Hebdo N°930	16/11/2012	Publications
Grégoire Poussielgue	► « Encyclopaedia Universalis change de modèle et passe au tout numérique »	Les Échos	14/11/2012	Publications
Olivier Razemon	► « À 70 ans, la collection Que sais-je ? se décline en version numérique »	Le Monde	13/11/2012	Publications
Nicolas Rauline	► « Open data : le gouvernement tente de rassurer le secteur »	Les Échos	09/11/2012	Données publiques
IGA, IGF, IGAS (pour le Premier ministre)	► <a href="#"><u>Rapport Bilan de la RGPP et conditions de réussite d'une nouvelle politique de réforme de l'État</u></a>		25/09/2013	Information administrative
Alain Beuve-Méry	► « Développer le livre numérique sans tuer les libraires »	Le Monde	07/09/2012	Publications
Charlotte Helias, Lionel Steinmann	► « La RATP ouvre le coffre-fort de ses données afin d'améliorer l'information des voyageurs »	Les Échos	04/09/2012	Données publiques
Sophie Maréchal, Claire Chevrier	► « E-administration : le grand chantier de l'archivage électronique légal »	La Gazette des communes N°32/2138	27/08/2012	Information administrative
Étienne Lefebvre	► « L'INSEE veut améliorer la confiance dans ses indicateurs »	Les Échos	13/08/2012	Information administrative / Publications
Aurélien Rossignol	► « Les Français accros aux réseaux sociaux »	Les Échos	19/07/2012	Information administrative / Publications
Thibault Dubreuil	► « En 2011, la CNIL a enregistré un nombre record de plaintes »	Le Monde	12/07/2012	Données publiques / Information administrative / Publications
Sébastien Dumoulin	► « Aux applications, citoyens ! »	Les Échos	10/07/2012	Information administrative
Nathalie Silbert	► « Livre numérique : le temps des premiers enseignements »	Les Échos	06/07/2012	Publications
Commission d'accès aux documents administratifs	► <a href="#"><u>Rapport d'activité 2011</u></a>		Juillet 2012	Données publiques / Information administrative
Commission nationale de l'informatique et des libertés	► <a href="#"><u>Rapport d'activité 2011</u></a>		Juillet 2012	Données publiques / Information administrative / Publications
Direction de l'information légale et administrative	► <a href="#"><u>Rapport d'activité 2011</u></a>		Juillet 2012	Données publiques / Information administrative / Publications
Institut national de l'information géographique et forestière	► <a href="#"><u>Rapport d'activité 2011</u></a>		Juillet 2012	Données publiques / Publications
Bibliothèque nationale de France	<a href="#"><u>Rapport d'activité 2011</u></a>		Juillet 2012	Données publiques / Publications
Jérôme Francfort	► « Valorisation du patrimoine immatériel : l'image du monument n'est pas le monument »	AJDA N°22/2012	25/06/2012	Données publiques
Défenseur des droits	► <a href="#"><u>Rapport annuel 2011</u></a>		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)	▶	<u>Rapport d'activité 2011</u>		22/05/2012	Données publiques
Nicolas Colin, Henri Verdier	▶	<i>L'Âge de la multitude – Entreprendre et gouverner après la révolution numérique</i>	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)	▶	<u>Rapport La neutralité d'Internet dans les différents pays européens : état des débats et enseignements à en tirer</u>		02/05/2012	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	▶	<u>Étude Information électronique professionnelle : marché et tendances en 2012</u>		29/03/2012	Données publiques / Publications
Dominique Giorgi (Inspection générale des affaires sociales)	▶	<u>Rapport Vingt recommandations sur les enquêtes de satisfaction et l'amélioration de la qualité de service aux assurés du régime général de sécurité sociale</u>		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)	▶	<u>Rapport Soutenir la librairie pour consolider l'ensemble de la chaîne du livre : une exigence et une responsabilité partagées</u>		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 Nos 270, 271, 272	19/03/2012	Publications
Groupe français de l'industrie de l'information	▶	<u>Livre blanc 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	10/03/2012	Données publiques
Pierre-François Racine (ministère du Budget ; ministère de la Culture et de la Communication)	▶	<u>Rapport 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)	▶	<u>Rapport d'information sur 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	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 Braize (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
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
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

Crédits photographiques :

Couverture et pp. 18-19 : Photo Philippe Guignard © DILA/La Documentation française

p. 10 : Xavier Renauld

pp. 16-17 : © DILA/La Documentation française ; droits réservés

Autres : droits réservés

Rapport établi en application  
de l'article 1<sup>er</sup> 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 2013

Consultable sur internet  
dans la bibliothèque des rapports publics  
de la Direction de l'information légale et administrative  
[www.ladocumentationfrancaise.fr](http://www.ladocumentationfrancaise.fr)

et sur les pages du COEPIA sur le portail gouvernement.fr  
[www.gouvernement.fr/premier-ministre/coepia](http://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](mailto:secretariat.coepia@dila.gouv.fr)

