

PREMIER MINISTRE

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



RECOMMANDATIONS

L'amélioration de la qualité de l'information administrative locale

Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers »

Version juin 2013

Au vu des différentes auditions menées par la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » du COEPIA, quatre thèmes apparaissent importants pour améliorer l'information délivrée aux usagers au niveau local. Il s'agit tout d'abord de l'outillage des agents au contact du public avec la problématique des **bases de connaissances** qui, à l'heure actuelle, sont multiples et pas toujours à jour. Il s'agit ensuite **des sites internet des services déconcentrés de l'État** qu'il est indispensable de mettre en cohérence avec la nouvelle organisation déconcentrée de l'État et du **co-marquage** qui doit permettre de délivrer une information unifiée sur l'ensemble des sites relais de l'information administrative. Enfin, cette amélioration de l'information passe par le **recentrage des services publics autour des usagers**. À la fois dans leur organisation et dans les modes d'association du public.

■ Restructurer les bases de connaissances à disposition des agents et des usagers

Proposition n°1 > *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.*

Objectifs :

- Outiller les agents au contact des usagers
- Améliorer la qualité de l'information à disposition des usagers
- Limiter les coûts associés à la duplication d'informations générales
- Favoriser l'utilisation de service-public.fr (volet internet) et la base de connaissance 39-39 (volet téléphone) comme références sur l'information de référence de premier niveau

Description :

Les différents centres d'appels publics et de nombreux services s'appuient sur leur propre base de connaissances (bases « expertes métiers » ou base pour la réponse téléphonique) et les différents producteurs de contenus ne disposent pas d'accès croisé à ces outils complémentaires, qui pourraient leur faciliter le travail de coordination et de partage de bonnes pratiques et permettre d'affiner et sécuriser la rédaction des contenus exploités pour différents canaux (téléphone, Internet, etc.).

Les producteurs de l'information administrative diffusée sur SP.fr -avec 150M de visites annuelles - qui alimente la base de connaissance utilisée par le centre d'appel du 3939 n'ont pas d'accès aux autres bases, à l'exception notable de l'extranet développé par la CNAF pour ses partenaires (@doc).

L'idée est de faire de service-public.fr l'outil commun d'information vers les agents et les usagers, ce qui :

- Permettra de faciliter l'alimentation, la mise à jour de l'information et la collecte de retours sur l'information donnée,
- Limitera les coûts de production et d'alimentation,
- Permettra d'accompagner les usagers dans l'utilisation de service public.

Prochaine étape :

- Achever d'ici au mois de juillet 2013, le recensement des bases de connaissance développées par les différents organismes publics. Une première liste est présentée en annexe de ces recommandations.

Proposition n°2 > *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.*

Objectifs :

- Fiabiliser l'information délivrée
- Valoriser les contributions des agents

Description :

Au contact quotidien du public, les agents connaissent à la fois les textes applicables, les questions récurrentes et les incompréhensions suscitées par les informations délivrées. Les associer à la vérification des bases d'information permet d'aboutir à des textes clairs, compréhensibles et pratiques.

Ces vérifications pourraient être réalisées dans les services en relation directe avec les usagers sous la supervision de l'encadrement de proximité.

Prochaines étapes :

- Chaque ministère organisera, pour les fiches du guide vos droits et démarches le concernant au sein des 30 les plus consultées (voir liste annexée), une consultation au niveau local des agents en charge de ces problématiques.
- Les propositions de modification des fiches seront synthétisées et revues par la DILA, puis transmises aux ministères concernés par ces fiches pour validation.
- Les fiches revues seront mises en ligne avant la fin de l'année 2013.

Proposition n°3 > *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.*

Objectif :

- Assurer une meilleure orientation des usagers par les agents d'accueil

Description :

Cette proposition vise à partager et rendre disponible ces informations afin d'assurer une meilleure orientation des usagers par les agents. Elle s'inscrit dans le cadre de la décision 27 du CIMAP du 18 décembre 2012 qui a acté le recensement de l'ensemble des points d'accueil physiques (adresse, horaire, services proposés, conditions d'accessibilité...) et des dispositifs numériques d'accès (services en ligne, bornes interactives, visio-guichets) par chaque ministère et opérateur.

À l'heure actuelle, la DATAR, le SGMAP et la DILA travaillent, en collaboration avec les ministères, au recensement des informations sur les implantations physiques, à la standardisation de ces informations et à l'élaboration d'une base commune permettant de rendre accessible l'ensemble de ces informations.

Au-delà de la mise à disposition des agents de ces informations. Ces adresses, horaires et services proposés par les services publics devront également être mis à la disposition des usagers et des agents sur le site service-public.fr.

Prochaines étapes :

- Terminer le recensement des implantations physiques et des services proposés par les différentes administrations d'ici juillet 2013
- Mettre à jour la base de données service public.fr d'ici la fin de l'année.

■ Coordonner la production des sites internet des services déconcentrés de l'État

Proposition n°4 > *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.*

Objectif :

- Rendre cohérente la présence numérique de l'État en département et incarner la nouvelle organisation territoriale de l'État

Description :

Le projet internet départemental de l'État a permis la définition d'un modèle unique de site départemental sur l'ensemble du territoire. L'ensemble des départements doit désormais faire le choix de la solution technique support de son site à partir des deux offres existantes : l'offre du MEDDE (Offre Giseh) et celle du ministère de l'Intérieur (Offre Pise).

Prochaines étapes :

- Assurer que le déploiement sera terminé pour le 31 décembre 2013.
- Renforcer le pilotage interministériel du projet pour assurer la maintenance fonctionnelle et technique de l'Internet Départemental de l'État à horizon juillet 2013.

Proposition n°5 > *Lancer un projet interministériel de site internet régional de l'État construit sur les enseignements acquis grâce au développement de l'IDE et autour des besoins des usagers.*

Objectifs :

- Étudier l'opportunité de la création d'un modèle unique de site régional mettant en avant les politiques portées par les services déconcentrés placés au niveau régional.

Description :

Comme pour l'internet départemental de l'État, il s'agit ici de simplifier le paysage des sites internet des services déconcentrés de l'État au niveau régional. La constitution de ce site unique devra, avant tout, faire l'objet d'une analyse des usages et des attentes des usagers qui sont différents des usagers des services départementaux (public constitué majoritairement d'entreprises pour les services régionaux contre particuliers pour les services départementaux) et s'inscrire en complémentarité des sites départementaux.

De premiers travaux (audit des sites existants, production d'une note de cadrage, entretiens auprès de responsables dans les Régions) ont été réalisés pour recenser les besoins autour de la construction de l'IRE. Un premier travail de conception du modèle devra être réalisé d'ici fin 2013, pour permettre d'apporter des réponses aux préfectures de région sur les fonctionnalités réciproques à mettre en œuvre sur le site départemental et le site régional.

Le COEPIA préconise de tirer les enseignements de l'expérience IDE et notamment de s'orienter vers une solution technique unique pour l'ensemble des sites Internet mis en œuvre.

Le cadre de gouvernance défini pour l'IDE sera utilisé, en associant au moins un SGAR à la réflexion, pour animer le projet IRE.

Prochaines étapes :

- Recenser les besoins des usagers vis-à-vis d'un futur site internet régional de l'Etat d'ici fin 2013
- Établir un retour d'expérience sur l'internet départemental de l'Etat (fonctions remplies par les sites internet, conditions de déploiement, analyse des difficultés rencontrées...) et intégrer dans cette analyse les conclusions du rapport d'audit SIG sur l'internet en régions.
- Suivant les résultats de l'étude d'opportunité, définir le modèle du site IRE d'ici à fin 2013.

■ Définir un nouveau cadre d'utilisation du co-marquage et étendre son déploiement à de nouveaux sites internet de collectivités et de préfectures

Proposition n°6 > *Définir un nouveau cadre d'utilisation du co-marquage et étendre son déploiement à de nouveaux sites internet de collectivités et de préfectures.*

Objectifs :

- Délivrer une information fiable et cohérente aux usagers
- Favoriser la complétude de la base d'information par les organismes qui le diffusent
- Assurer le déploiement de cette solution par les sites des collectivités et préfectures

Description :

L'équilibre actuel du co-marquage via des conventions ne semble pas en mesure d'attirer un nombre important de collectivités vers ce système et d'assurer son déploiement. Dès lors, une réflexion doit être menée entre la DILA, les ministères et les associations de représentants d'élus afin de trouver un nouveau mode de diffusion de ces informations répondant aux enjeux de chacun.

Ce nouveau modèle devra également prévoir dans quelles conditions les organismes recourant au co-marquage font remonter les informations vers la base de données.

Il intègrera la mise à disposition des services publics locaux qui le souhaitent un outil pour alimenter automatiquement la base annuaire de service-public.fr avec leur information administrative locale

On examinera en outre, dans le cadre des travaux menés avec les collectivités, les moyens de créer des relais et des structures d'appui aux collectivités territoriales qui le souhaitent à travers une structure d'appui (conseils généraux, intercommunalités, ...).

Prochaines étapes :

- Assurer la présentation des recommandations à l'Instance Nationale Partenariale du 25 juin 2013 pour assurer la bonne visibilité des recommandations par les collectivités (AMF, ADF)
- Constituer un groupe de travail chargé de définir le nouveau modèle économique associé au co-marquage dès juin 2013, avec la participation des collectivités
- Prioriser les 10 fiches les plus utilisées par organisme et organiser leur bonne intégration sur les sites d'ici fin 2013
- Mettre en place le document d'information service-public.fr vers les agents et mettre en place une campagne de communication d'ici fin 2013

Proposition n°7 > *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.*

Objectif :

- Adapter les supports de communication aux attentes des usagers (cible, média, contenu, niveau de langage...)

Description :

La communication des informations administratives aux usagers n'est pas toujours comprise par ces derniers. Elle est parfois inefficace lorsque les usagers n'y portent pas attention, voire contre-productive lorsqu'elles génèrent des demandes.

Les services publics implantés localement peuvent utiliser cette proximité pour définir avec des groupes d'usagers la nature des informations à délivrer, identifier les vecteurs les plus adaptés et améliorer la formulation. Des expériences existent en la matière à l'image du Ministère de l'Intérieur avec les comités locaux d'usagers mis en place dans les préfectures ou du Conseil général de Loire-Atlantique avec les groupes ressources d'allocataires du RSA.

Pour limiter le nombre de groupes à créer, les préfectures pourraient ouvrir ses comités locaux d'usagers à l'ensemble des services déconcentrés et les conseils généraux constituer un groupe travaillant sur les prestations sociales.

Prochaines étapes :

- Recenser les dispositifs d'association existants (comité locaux des usagers, groupes ressources de collectivités, focus group...) d'ici la fin de l'année 2013
- Assurer par la suite un partage des bonnes pratiques

Proposition n°8 > *Proposer, au sein du site internet départemental de l'État 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.*

Objectifs :

- Évaluer la pertinence et la qualité de l'information
- S'inscrire dans une logique d'amélioration continue

Description :

La qualité de l'information délivrée sur les sites internet est primordiale pour éviter la réitération d'usagers se déplaçant pour demander des précisions. Des mécanismes simples peuvent être mis en place pour évaluer cette qualité, par exemple, en intégrant dans les dispositifs d'écoute des usagers, des questions sur certaines pages du site internet ou en organisant des focus group ad hoc avec les usagers. Un module, intégré à IDE pourrait être envisagé, sur le même modèle que le module de prise de rendez-vous afin de s'assurer de la qualité de l'information délivrée sur une page. Si le coût d'un tel module est faible, il pourrait également être envisageable dans le cadre des fiches du co-marquage.

Prochaines étapes :

- Étudier avec le pilote interministériel en charge du déploiement du projet IDE et les deux maîtrises d'œuvre en charge du développement technique des sites le coût et la faisabilité technique de l'intégration d'un module d'évaluation de la qualité de l'information sur certaines pages du site IDE
- Identifier au sein des organisations locales un responsable de la qualité de l'information

Proposition n°9 > *Favoriser les organisations regroupant l'ensemble des personnels en relation avec les usagers au sein d'une équipe commune dans les services publics locaux.*

Objectifs :

- Faciliter la circulation de l'information au sein des services
- Améliorer la qualité du service rendu aux usagers

Description :

La professionnalisation des métiers de la relation à l'utilisateur se traduit par un rapprochement entre les différentes composantes de ces métiers (réponse téléphonique, gestion des mails, accueil physique, traitement du courrier, alimentation du site internet).

Dès lors, le rapprochement des différents services en relation avec les usagers permet à la fois une meilleure circulation de l'information et l'assurance d'une cohérence entre les informations délivrées sur les différents canaux. Il permet également d'offrir aux agents des postes plus polyvalents suscitant un plus grand intérêt, voire des perspectives d'évolution à travers la montée en compétence et en technicité sur les différents canaux.

Le responsable qualité de l'information évoqué à la proposition n°8 pourrait être un membre de ce nouveau service.

Prochaines étapes :

- Réaliser, au sein des structures ayant mis en place ce type d'organisation un retour d'expérience sur l'intérêt de ce type de services d'ici à la fin de l'année 2013

Proposition n°10 > *Tester l'envoi de SMS de confirmation et de récapitulation à destination des usagers ayant contacté le 39 39 par le panel du SGMAP en indiquant notamment les informations locales.*

Ce service développé par la DILA permettra, suite à un contact téléphonique avec le 39 39, de fournir un résumé électronique de la conversation et de préparer les prochaines étapes de la démarche de l'utilisateur : Formulaire CERFA, liste des pièces justificatives à fournir, adresse et n° de téléphone du service à contacter, renseignements fins concernant les modalités de réalisation de la démarche (nécessité de prendre un rendez-vous, ...)

Prochaines étapes :

- Assurer la mise en service auprès du public d'ici à fin juin 2013
- Mettre en place le test de ce service auprès du panel SGMAP.

■ **Annexe 1 : les 30 fiches les plus consultées sur service-public.fr (cumul à fin 2012)**

Rang SP	N° fiche	Titre	Total SP y compris mobile	Min. justice	Préfectures	Min. asso	Directs (partiel)
1.	F1427	Acte de naissance : demande de copie intégrale ou d'extrait	1 798 696		3242		82595
2.	F1604	Vote par procuration	1 617 020		939		8797
3.	F1050	Acquisition d'un véhicule d'occasion en France	1 227 243		258755		3487
4.	F14929	Passeport d'une personne majeure : première de- mande	1 065 682		13700		26342
5.	F21089	Carte nationale d'identité d'une personne majeure : renouvellement	1 053 762		23599		37893
6.	F1707	Vente ou cession à titre gratuit d'un véhicule d'occa- sion	1 039 747		120793		3894
7.	F21091	Passeport d'une personne majeure : renouvellement	1 026 823		16028		39051
8.	F19134	Papiers à conserver	976 597		411		1053
9.	F1878	Allocation de rentrée scolaire (ARS)	897 949		22		2002
10.	F12006	Aide personnalisée au logement (APL)	879 899		400		2854
11.	F1939	Quelles sont les dates des prochaines élections ?	850 145		459		1553
12.	F17578	Déclaration préalable de travaux	755 647		924		9479
13.	F14807	Comment justifier de votre domicile pour une de- mande de titre d'identité ?	685 332		6176		16542
14.	F12118	Changement d'adresse sur le certificat d'immatricu- lation	676 609		126328		4899
15.	F1360	Certificat de situation administrative (non gage et non opposition)	649 610		72625		1537
16.	F1420	Casier judiciaire : demande de bulletin numéro 3	610 247	38993	267		1002
17.	F1618	Conclusion d'un pacte civil de solidarité (Pacs)	606 715	42583	585		7718
18.	F19778	Conditions d'attribution du RSA : demandeur fran- çais âgé d'au moins 25 ans	570 158		76		1747
19.	F1986	Permis de construire	565 151		1239		6498
20.	F2882	Prime pour l'emploi (PPE)	528 810		46		1245
21.	f502	Calcul du montant du revenu de solidarité active (RSA)	460 837		40		1059
22.	F42	Taxe d'habitation : personnes bénéficiant d'une exonération ou d'une réduction	455 552		38		2826
23.	f456	Barème des droits de succession et de donation	447 982	4805	13		383
24.	F2213	Naturalisation : conditions à remplir	427 180	6300	33175		1483
25.	F10864	Plus-value immobilière	424 194				514
26.	F1359	Peut-on encore exiger une autorisation de sortie de territoire ?	423 148		2224		5715
27.	F18074	Aide juridictionnelle	415 227	63575	173		2594
28.	f930	Mariage en France	404 378	3136	809		13877
29.	F19211	Coût du certificat d'immatriculation (ex-carte grise)	401 509		118240		1566
30.	F1344	Carte nationale d'identité d'une personne majeure : en cas de perte	400 147		6239		7748

■ **Annexe 2 : les 30 thèmes les plus demandés au 3939 « Allo Service public »**
(au 14 mai 2013)

1. [Acquisition d'un véhicule d'occasion en France](#)
2. [Conduite encadrée de 16 à 18 ans](#)
3. [Titre de séjour : question générale](#)
4. [Appel transféré par erreur par une préfecture partenaire : renvoi à la préfecture](#)
5. [Achat à distance : par correspondance, internet ou téléphone \(sauf cas de la livraison d'un produit détérioré\)](#)
6. [Usager pensant appeler un autre numéro court](#) (de l'administration ou de service public)
7. [Rupture conventionnelle du CDI : autre question](#)
8. [Comment demander son certificat d'immatriculation par correspondance ?](#)
9. [Vente ou cession d'un véhicule d'occasion](#)
10. [Changement d'adresse sur le certificat d'immatriculation](#)
11. [Licenciement pour motif personnel : autre question](#)
12. [Salaires et éléments du salaire à déclarer](#)
13. [Jours fériés et ponts](#) (propre au mois de mai 2013)
14. [Rétention, suspension \(administrative ou judiciaire\) ou annulation du permis de conduire : question générale](#)
15. [Rupture du contrat de travail du salarié à domicile employé dans le cadre des services à la personne](#)
16. [Changement de situation en cours d'année](#)
17. [Démission : procédure](#)
18. [Prestations familiales : changement de situation](#)
19. [Indemnités complémentaires versées par l'employeur](#)
20. [Permis de conduire et contrôle médical pour raisons professionnelles](#)
21. [Acquisition de la nationalité française : question générale](#)
22. [Fin du contrat de travail à durée déterminée \(CDD\)](#)
23. [Perte du certificat d'immatriculation \(ex-carte grise\)](#)
24. [Je n'ai pas reçu mon certificat d'immatriculation \(ou les étiquettes\) dans le délai annoncé : que faire ?](#)
25. [Licenciement pour motif économique : procédure](#)
26. [Titre de séjour : question sur l'état d'avancement d'un dossier personnel en cours d'instruction dans une préfecture](#)
27. [Congés payés](#)
28. [Immatriculation d'un véhicule : avec quels documents prouver son identité et son domicile ?](#)
29. [Question Travail non répondue sur la BDC](#) (contentieux du droit du travail)
30. [Acquisition d'un véhicule d'occasion à l'étranger](#)