



PREMIER MINISTRE

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



Amélioration de la qualité de l'information administrative

Guide méthodologique

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

Version 23 juin 2012

Sommaire

PRÉSENTATION.....	3
AXE 1 « FAIRE DE L'ÉCOUTE USAGER LE MOTEUR DE L'AMÉLIORATION DE L'INFORMATION ADMINISTRATIVE ».....	4
Action 1 > S'appuyer sur l'écoute usager en cas d'évolution ou de refonte d'un service d'information.....	5
Action 2 > Mettre en place un mécanisme d'évaluation continue de la qualité de l'information administrative délivrée.....	7
AXE 2 « AMÉLIORER L'ACCÈS DES USAGERS À L'INFORMATION ET AUX RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS ».....	9
Action 3 > Assurer un référencement des informations administratives dans les moteurs de recherche et les supports des partenaires.....	10
Action 4 > Systématiser l'analyse des contenus existants des autres administrations pouvant être réutilisés.....	12
Action 5 > Prévoir des liens internet et transferts téléphoniques systématiques.....	14
Action 6 > Améliorer l'information administrative des usagers lors des réformes en organisant une « chaîne de l'information » aux différentes étapes.....	16
Action 7 > Organiser la délivrance de l'information administrative pour qu'elle aille au-devant des besoins des usagers.....	18
Action 8 > Favoriser la réutilisation des contenus par d'autres administrations et par des acteurs tiers, notamment en open data.....	20
AXE 3 « AMÉLIORER LE CONTENU DE L'INFORMATION DÉLIVRÉE AUX USAGERS PAR UNE ACTION CONTINUE ».....	22
Action 9 > Mettre en place un processus structuré et collaboratif de production des contenus d'information administrative, entre les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les organismes sociaux.....	23
Action 10 > Structurer la validation des contenus.....	25
Action 11 > Veiller à l'actualisation des contenus.....	27
Action 12 > Prendre systématiquement en compte les spécificités locales résultant du développement d'organisations administratives et de droits locaux spécifiques.....	29
ANNEXE 1 : CONTRIBUTEURS POUR LA RÉALISATION DE CE GUIDE MÉTHODOLOGIQUE.....	31
ANNEXE 2 : RÉSEAU DE CONTACTS « BONNES PRATIQUES ».....	32
ANNEXE 3 : DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE.....	33

Présentation

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

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

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

pratique et d'identifier les plans d'actions opérationnels applicables.

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

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

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

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

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

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

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

COMMENT UTILISER CE GUIDE EN TROIS ÉTAPES ?

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

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

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

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

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

Pourquoi ?

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

Comment ?

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

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

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



1. Votre pratique actuelle

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

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

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

🔄 Exemple d'indicateur :

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

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

Pourquoi ?

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

Comment ?

- 1 Assurer des tests réguliers et structurés auprès des usagers :
 - utiliser les systèmes existants de remontée systématique des usagers, en particulier des usagers « en situation » : courriels d'internautes, réclamations, questions issues des formulaires de contacts, suggestions, remontées des plateaux téléphoniques et guichets physiques, discussions sur les réseaux sociaux ;
 - analyser l'ensemble des données impliquant l'information administrative pour identifier les nouveaux contenus à développer / adapter (nouvelle rubrique sur les sites internet, nouvelles fiches pour les téléopérateurs...);
 - effectuer de façon semestrielle des tests usagers afin de mesurer la compréhension et la pertinence des informations et des mises à jour (sur les sites, etc).
- 2 Analyser la satisfaction des usagers (à chaud et ex-post) :
 - réaliser des études qualitatives, auprès d'un échantillon d'utilisateur, par des enquêtes mystères ou des enquêtes quantitatives

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

- ▶ **3939 (DILA) : mise en place de 4 types de mesures de la qualité de l'information sur le premier niveau de réponse de la plateforme téléphonique :**
 - vagues d'appels mystères régulières selon des scénarios prédéterminés et par thématiques ;
 - décryptage sémantique d'un échantillon d'enregistrement téléphonique (deux fois par mois par les téléconseillers) menant à des actions correctives globales et individuelles ;
 - prise en compte systématique des remontées de terrain des usagers et des téléconseillers.
 - mise en place d'un baromètre de satisfaction, mesurant la satisfaction à chaud (directement après le contact), puis 8 à 15 jours plus tard.

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



1. Votre pratique actuelle

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

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

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

Exemples d'indicateurs :

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

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

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

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

Action 5 : prévoir des liens internet et transferts téléphoniques systématiques

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

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

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

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

Pourquoi ?

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

Comment ?

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

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

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



1. Votre pratique actuelle

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

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

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

Exemples d'indicateurs :

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

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

Pourquoi ?

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

Comment ?

Avoir le réflexe à chaque production de contenu de :

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

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

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



1. Votre pratique actuelle

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

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

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

➔ Exemples d'indicateurs :

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

Action 5 > Prévoir des liens internet et transferts téléphoniques systématiques

Pourquoi ?

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

Comment ?

1 Internet :

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

2 Téléphone :

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

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

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

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



1. Votre pratique actuelle

Actions	Évaluation *			Descriptif de la pratique
	1	2	3	
1 Internet : <ul style="list-style-type: none"> - identifier les sites connexes et mettre des liens internet : du site de l'administration vers l'extérieur et inversement en mettant des liens sur les sites des partenaires - réaliser des campagnes de recherches des « liens cassés » de manière périodique 				
2 Téléphone : <ul style="list-style-type: none"> - constituer et partager des annuaires communs - définir des consignes d'orientation et des procédures de basculement d'appels lorsque qu'il y a un flux important 				

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

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

Exemples d'indicateurs :

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

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

Pourquoi ?

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

Comment ?

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

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

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



1. Votre pratique actuelle

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

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

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

🔄 Exemples d'indicateurs :

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

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

Pourquoi ?

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

Comment ?

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

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

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



1. Votre pratique actuelle

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

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

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

Exemples d'indicateurs :

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

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

Pourquoi ?

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

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

Comment ?

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

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

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



1. Votre pratique actuelle

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

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

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

Exemples d'indicateurs :

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

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

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

Action 10 : structurer la validation des contenus

Action 11 : veiller à l'actualisation des contenus

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

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

Pourquoi ?

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

Comment ?

- 1 Dans la production des contenus, recourir autant que possible à la mise en place de comités de rédaction incluant l'ensemble des parties prenantes, en particulier dans le cas de démarches transversales ou interministérielles
- 2 Se doter d'outils de co-production de contenus pour tous les canaux de diffusion et assurer une coordination autour des sujets de complémentarités des contenus proposés

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

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

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



1. Votre pratique actuelle

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

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

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

➡ Exemples d'indicateurs :

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

Action 10 > Structurer la validation des contenus

Pourquoi ?

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

Comment ?

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

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

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



1. Votre pratique actuelle

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

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

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

➡ Exemples d'indicateurs :

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

Action 11 > Veiller à l'actualisation des contenus

Pourquoi ?

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

Comment ?

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

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

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



1. Votre pratique actuelle

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

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

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

🔄 Exemples d'indicateurs :

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

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

Pourquoi ?

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

Comment ?

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

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

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



1. Votre pratique actuelle

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

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

2. Votre plan d'actions

Actions à conduire	Qui ?	Échéance ?

3. Vos indicateurs

Indicateurs	Descriptif	Valeur

Annexe 1 : contributeurs pour la réalisation de ce guide méthodologique

Ont participé à l'élaboration du guide :

- **Olivier CAZENAVE**, vice-président du COEPIA, président de la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers »
- **Nicolas CONSO**, rapporteur général de la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers », chef du service Innovation de la Direction générale de la modernisation de l'État
- **Xavier BARAT**, conseiller auprès du Délégué général à la médiation avec les services publics du Défenseur des droits
- **Maxime BARBIER**, chef de projet relation usagers à la Direction générale de la modernisation de l'État
- **Maxime BORNET**, chargé de mission au cabinet du secrétaire général du ministère de la Justice
- **Bruno DENOYELLE**, conseiller au Service d'information du Gouvernement
- **Anne FAUCONNIER**, chef de projet à l'Agence du patrimoine immatériel de l'État
- **Jean-Marc GRANIER**, chef du service juridique, économique et de la formation de l'Institut national de la consommation
- **Marouane JEBARI**, chargé de mission à la Direction générale de la modernisation de l'État
- **Christophe LAGERSIE**, au Département Développement de la qualité de service de la Direction du réseau de la Caisse nationale d'allocations familiales
- **Laurent LENIERE**, chef de bureau 4D Gestion de la performance du service public de la sécurité sociale à la Direction de la sécurité sociale du ministère des Affaires sociales
- **Marc MISSUD**, chargé de mission Allo Service public 3939 et OPT à la Direction de l'information légale et administrative
- **Michel OZENDA**, chargé de mission multi-canal à la Direction de l'information légale et administrative
- **Sandrine ROBINET**, chargée de mission administration électronique et simplifications administratives au cabinet du Secrétaire général du ministère de l'Intérieur
- **Astrid ROCHE**, chargée de mission simplification administrative au Département stratégie et modernisation du ministère de la Culture
- **Éric ROUARD**, chef de la mission politique documentaire au Service des affaires financières et générales du ministère de la Culture et de la Communication
- **Olivier GARNIER**, secrétaire du COEPIA
- **Éric GRISTI**, secrétaire adjoint du COEPIA

Pour toutes remarques et commentaires, vous pouvez contacter le **Secrétariat du COEPIA** : secretariat.coepia@dila.gouv.fr

Annexe 2 : réseau de contacts « bonnes pratiques »

À compléter

Annexe 3 : documents de référence

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
Premier ministre	<u>Circulaire du 16 mars 2012 relative à l'internet de l'État</u>	21/03/2012
Cour des comptes	<u>Rapport public thématique « Les relations de l'administration fiscale avec les particuliers et les entreprises »</u>	21/02/2012
Franck Riester (groupe « Experts numériques », pour le ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État)	<u>Rapport « Amélioration de la relation numérique à l'utilisateur »</u>	26/09/2011
Office of Citizen Services and Innovative Technologies (USA)	<u>OCSIT 2011 Annual Report</u>	Janv. 2011

À compléter