

A S S E M B L É E N A T I O N A L E

X I I I ^e L É G I S L A T U R E

Compte rendu

Commission des Finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire

- Audition, ouverte à la presse, de M. Serge LASVIGNES, secrétaire général du Gouvernement, et de Mme Véronique MÉLY, directrice du service d'information du Gouvernement (SIG), sur le projet de loi de règlement pour 2010 (n° 3507) : l'activité et les moyens du SIG 2
- Présences en réunion 11

Mercredi
15 juin 2011

Séance de 18 heures

Compte rendu n° 85

SESSION ORDINAIRE DE 2010-2011

**Présidence
de M. Yves Censi,
Vice-président**



La Commission entend, en audition ouverte à la presse, M. Serge LASVIGNES, secrétaire général du Gouvernement, et Mme Véronique MÉLY, directrice du service d'information du Gouvernement (SIG), sur le projet de loi de règlement pour 2010 (n° 3507) : l'activité et les moyens du SIG.

M. Yves Censi, président. Poursuivant nos auditions sur l'exécution budgétaire de l'année 2010, nous avons le plaisir d'accueillir M. Serge Lasvignes, secrétaire général du Gouvernement, et Mme Véronique Mély, directrice du service d'information du Gouvernement (SIG), accompagnés de M. Patrick Mille, directeur des services administratifs et financiers du Premier ministre, à qui je souhaite la bienvenue. Le président Jérôme Cahuzac, retenu par ailleurs, vous prie d'excuser son absence et m'a demandé de présider cette réunion.

Monsieur le secrétaire général, au titre de vos fonctions, vous êtes, sur le plan budgétaire, le responsable du programme *Coordination du travail gouvernemental*, où sont retracés les crédits du SIG. Comme vous le savez, cette audition a été proposée par notre collègue Jean-Pierre Brard, notre rapporteur spécial sur la mission *Direction de l'action du Gouvernement* : dans le cadre de son programme de contrôle pour cette année, il a choisi de s'intéresser en particulier au SIG. Plusieurs de nos collègues se sont en effet interrogés sur le fonctionnement et le rôle de ce service, ainsi que sur ses relations avec la Présidence de la République, notamment au cours de la période 2008-2010. Le point de départ de ces interrogations était un référé de la Cour des comptes, transmis à notre Commission en 2010, qui soulignait l'absence de document précisant les objectifs assignés au SIG et la stratégie qu'il devait adopter. Peut-être pourriez-vous, ainsi que Mme la directrice, introduire notre discussion en nous indiquant les suites données à ce référé.

M. Serge Lasvignes, Secrétaire général du Gouvernement. Permettez-moi de vous présenter l'organisation des responsabilités à Matignon en matière d'information du Gouvernement.

Comme vous l'avez dit, je suis responsable du programme qui accueille les crédits du SIG. Par ailleurs, le décret qui régit le SIG précise que celui-ci est rattaché pour sa gestion au Secrétariat général du Gouvernement. Si j'ai cette responsabilité de gestion, en revanche je n'ai pas d'autorité hiérarchique sur la directrice du SIG – ce qui le différencie d'autres services comme la Direction de l'information légale et administrative (Dila). Je n'ai donc pas de responsabilité fonctionnelle ; le pilotage stratégique du SIG est assuré directement par le cabinet du Premier ministre.

Nous avons mis en œuvre une grande partie des recommandations formulées par la Cour des comptes dans son référé, auquel le Premier ministre lui-même avait répondu. La présentation de l'activité du SIG dans ses divers aspects sera l'occasion d'entrer dans le détail.

Mme Véronique Mély, directrice du Service d'information du Gouvernement (SIG). Les missions assignées au Service d'information du Gouvernement par le décret du 18 octobre 2000 sont les suivantes : analyser l'évolution de l'opinion publique et le contenu des médias, et en informer l'exécutif ; diffuser au public l'information sur l'action gouvernementale ; entreprendre des actions d'information d'intérêt général à caractère interministériel ; apporter une assistance technique aux administrations publiques et coordonner la communication des ministères.

Directrice du SIG depuis à peine plus de deux mois, j'ai pu constater qu'il disposait de nombreux atouts, mais aussi que des évolutions étaient nécessaires. Je suis notamment très attachée à la fonction de coordination de la communication gouvernementale, qui doit se fonder sur une légitimité technique du SIG dans les différents métiers de la communication. Nous avons donc défini, avec le cabinet du Premier ministre et le Secrétaire général du Gouvernement, trois objectifs principaux.

Le premier est de renforcer le SIG dans son rôle de plateforme interministérielle dans tous les domaines de la communication. Ainsi, nous devons impérativement renforcer l'expertise du SIG en matière d'achats publics, dans une logique de rationalisation de la dépense. De même, le SIG doit se positionner comme un expert reconnu sur le *web* : les difficultés rencontrées depuis quelques années sur les projets *web*, notamment *France.fr*, ont entaché sa crédibilité ; il faut absolument faire changer son image.

Le deuxième objectif est, précisément, de placer le *web* au cœur de la communication gouvernementale. Ce support d'information et de dialogue devient essentiel pour nos concitoyens ; investir dans le *web*, c'est non seulement être plus efficace aujourd'hui, mais aussi préparer la communication de demain.

Le troisième objectif, dans le cadre d'une organisation administrative de plus en plus déconcentrée, est que la communication gouvernementale soit plus proche de ses publics. Je souhaite donc développer la communication territoriale de l'État.

M. Jean-Pierre Brard. C'est un privilège de recevoir le Secrétaire général du Gouvernement, poste qui n'a été occupé depuis la Libération que par un petit nombre de personnes et qui constitue pour notre État un élément de stabilité très important.

M. Yves Censi, président. C'est d'ailleurs sans doute la première fois qu'un Secrétaire général du Gouvernement est auditionné par la Commission des finances.

M. Jean-Pierre Brard. Madame Mély, les questions que je vais vous poser résultent pour partie de ma rencontre avec votre prédécesseur, M. Thierry Saussez, qui avait d'ailleurs essayé de se soustraire à son audition. Nombreux sont ceux qui se sont émus de la manière dont le SIG fonctionnait sous sa direction. M. Saussez était une sorte d'ovni, habitant une constellation située quelque part entre Matignon et l'Élysée. Je suis heureux d'avoir entendu à l'instant l'affirmation claire que, si le Secrétaire général du Gouvernement n'a pas d'autorité hiérarchique sur le SIG, la direction stratégique de ce service est assurée par le cabinet du Premier ministre. Mon impression avait été différente lors de mon entretien avec M. Saussez qui, formellement nommé par le Premier ministre, avait en réalité été choisi par le Président de la République.

Où en est-on du processus de réforme de la communication gouvernementale ?
Qu'en est-il de la fonction de délégué interministériel à la communication ?

Où en sont les remboursements par la Présidence de la République d'études et sondages effectués à son profit ?

Quelle a été la consommation effective de crédits d'études et de sondages en 2010 ?
Quelles sont les prévisions pour 2011 ? La presse s'est émue du volume des crédits consacrés aux sondages mais à mes yeux, c'est l'objet des sondages qui pose problème : normalement, on en fait pour connaître l'état de l'opinion sur tel ou tel sujet concret ; or on en a fait pour

savoir quelles belles histoires les Français avaient envie d'entendre, en particulier sur les retraites, afin de construire un discours adapté à leurs attentes. Mes propos n'engageant que moi-même, je vais m'exprimer trivialement : le but était d'embobiner nos concitoyens.

Comment la dépense dédiée aux activités d'analyse tous médias et de veille Internet évolue-t-elle ? Comme opère-t-on la coordination, en matière de veille Internet, avec la Présidence de la République, en particulier depuis 2008 ? N'est-il pas un peu difficile de démêler ce qui est destiné au Premier ministre et ce qui est destiné à la Présidence de la République ? Ne faudrait-il pas dès lors, comme je l'avais dit à M. Saussez – même si je tiens beaucoup à ce que le SIG ne relève que du Premier ministre –, affirmer clairement que sur certains sujets, l'exécutif constitue un pôle unique ?

Nous aimerions aussi avoir quelques informations sur les rémunérations au SIG car M. Saussez n'avait pas voulu répondre à mes questions sur ce point. Il m'avait néanmoins parlé de primes versées aux fonctionnaires, en me disant qu'elles étaient attribuées en fonction de l'efficacité – qu'il ne paraît pas simple de mesurer... Quant aux personnes qui font le même travail que les fonctionnaires, je trouve très anormal qu'elles soient payées hors critères ; l'opacité sur le sujet nourrit les fantasmes.

Quelles ont été les dépenses effectives de frais de représentation en 2009 et 2010 ? Quelle est à vos yeux la légitimité des critiques qui ont été formulées ? Pour ma part, les frais de représentation ne me choquent pas, à condition que l'on sache clairement à quoi ils servent.

Enfin, pouvez-vous faire le point sur le coût et l'imputation des dépenses afférentes à l'opération *France.fr* ?

M. Yves Censi, président. Merci, cher collègue, d'avoir précisé que certaines de vos appréciations n'engagent pas la Commission tout entière ! J'ajoute que la charge d'établir le rapport spécial sur la mission *Direction de l'action du Gouvernement* confère des prérogatives très larges de contrôle sur pièces et sur place, ce qui me paraît être un gage de transparence et d'équilibre des pouvoirs.

M. Jean-Pierre Brard. Si on m'avait écouté au sujet du Conseil d'analyse de la société, le Gouvernement aurait évité le problème que l'on sait avec M. Luc Ferry ! Mieux vaut supprimer ce qui ne sert à rien sinon à produire des rapports que personne ne lit...

Mme Véronique Mély. Je suis directrice du SIG mais je n'ai pas le titre de délégué interministériel à la communication, contrairement à mon prédécesseur qui, je pense, souhaitait avoir une capacité d'expression publique plus autonome que celle dont disposent habituellement les directeurs d'administration centrale. Lors de ma nomination, et après discussion avec le Secrétaire général du Gouvernement et le cabinet du Premier ministre, nous avons souhaité en revenir à un rôle plus classique de directeur d'administration centrale. Pour autant, aucune prérogative interministérielle du SIG n'a été supprimée ou amoindrie. Je dois non seulement diriger une administration centrale, mais aussi coordonner la communication gouvernementale ; le rôle interministériel du SIG me paraît devoir être conforté. M'appuyant sur mon expérience antérieure, je considère que la communication gouvernementale ne peut pas se faire sans les ministères ni contre eux ; dès lors que cette communication peut difficilement être totalement intégrée, il faut développer un modèle de coordination approfondie, en renforçant les procédures d'agrément mais en laissant aux ministères la marge d'autonomie nécessaire. Mon souhait, je le répète, est de conforter l'expertise du SIG afin d'asseoir sa légitimité.

M. Serge Lasvignes. J'ajouterai trois remarques. Tout d'abord, du point de vue juridique ou administratif, il n'y a pas de véritable différence entre un délégué et un directeur d'administration centrale ; en principe, le délégué interministériel a davantage vocation à entrer en contact direct avec le public, sans préjudice du rôle de coordination interministérielle. En deuxième lieu, les services de Matignon ont pour vocation de faire de la coordination interministérielle – ce qui est la tâche de Mme Mély. Enfin, la coordination et la mutualisation sont au premier rang des ambitions de ce gouvernement, afin de mieux maîtriser la dépense publique, point sur lequel nous attendons beaucoup de Mme Mély. Il ne faut donc surtout pas voir dans la disparition de la fonction de délégué interministériel une régression de la coordination interministérielle.

Mme Véronique Mély. J'en viens tout de suite à la question des frais de représentation, partiellement liée, précisément, à la fonction de délégué interministériel à la communication. Il n'y a pas au SIG de ligne dédiée à la communication événementielle ; les frais de réception que celle-ci engendre entrent dans les frais de représentation – ce qui n'était pas le cas dans le budget que je gérais auparavant. Mon prédécesseur a souhaité, dans le cadre de sa mission de délégué interministériel, organiser des événements tels que les *Rencontres du SIG* – avec des membres du Gouvernement, des professionnels de la communication des secteurs public, parapublic et privé –, les *Entretiens de l'Esplanade*, forums d'échanges et de formation pour les communicants publics, ou encore le lancement de campagnes pilotées par le SIG, en présence des ministres ou des autorités en charge des thématiques traitées. Ces différentes opérations ont induit une augmentation des frais de représentation. Une inflexion des dépenses a été amorcée en 2010 et confirmée en 2011, sans pour autant limiter la fréquence des rencontres interministérielles mais en les configurant de façon un peu différente. J'ai souhaité diviser par deux les crédits qui restaient encore disponibles sur la ligne *Frais de représentation*, pour assurer un redéploiement vers ce qui me paraissait plus essentiel, à savoir l'équipement informatique du service.

J'en viens aux relations avec l'Élysée. Le SIG étant rattaché au Premier ministre, mes interlocuteurs quotidiens sont les membres de son cabinet, ainsi que les ministères et les membres des cabinets ministériels. Compte tenu de notre organisation politique, il est évident qu'il peut y avoir des contacts avec la Présidence de la République, à l'initiative du cabinet du Premier ministre. Les décisions stratégiques sont prises en collaboration avec l'Élysée, mais toujours à l'initiative du cabinet du Premier ministre.

S'agissant du remboursement des crédits relatifs à certains sondages, deux conventions ont permis de régulariser totalement la situation, l'une pour 2009 et l'autre pour 2010. Depuis 2011, plus aucune étude du SIG ne concerne l'action ou l'image du Président de la République.

En ce qui concerne la consommation effective des crédits, le montant global des autorisations d'engagement consommées par le département « études et sondages » en 2010 s'élève à 2,83 millions d'euros : 280 000 euros pour les outils barométriques du SIG, 400 000 euros pour le suivi de la réforme des retraites, essentiellement à travers des études *ad hoc* et des études en ligne, 792 000 euros pour le suivi des questions d'actualité – questions que nous posons hebdomadairement sur des sujets d'actualité –, 776 000 euros pour la réalisation d'un ensemble d'autres études que je pourrais vous détailler, 580 000 euros pour des études diverses.

Quant aux sondages effectués par le SIG, ils sont pour l'essentiel consacrés à évaluer l'opinion et la manière dont elle perçoit les mesures prises par le Gouvernement – ce qui entre

parfaitement dans les missions dévolues au SIG par le décret de 2000. Par ailleurs, des études sont réalisées en accompagnement de la communication, mais c'est le rôle normal d'un communicant que de faire des études pour adapter son discours et ses messages aux attentes et aux besoins d'information de la cible.

L'analyse tous médias et la veille *web* sont à distinguer l'une de l'autre pour des raisons méthodologiques. La première consiste en l'analyse de la parole des journalistes, quel que soit le support de presse, tandis que la seconde vise à observer l'opinion telle qu'elle s'exprime sur le *web* à travers les forums, les réseaux sociaux ou les sites ; dans un cas il s'agit de discours construits, dans l'autre d'une expression spontanée, ce qui nous conduit à un traitement différent. Le budget du département « analyse des médias » s'élevait à 650 000 euros en 2010 ; celui du département « veille et ressources d'information », cumulant veille Internet et revues de presse, à 300 000 euros, dont 90 000 euros pour la veille *web*.

En matière de veille, si le cabinet du Premier ministre le souhaite et si le cabinet du Président de la République le demande, nous transmettons nos notes de synthèse, mais la coordination ne va pas au-delà.

S'agissant enfin de l'affirmation d'un pôle unique sur certains sujets, je crois vous avoir en partie répondu : notre organisation politique fait que certains besoins sont communs, ce qui nous conduit à transmettre les résultats de nos études à la Présidence de la République.

M. Patrick Mille, directeur des services administratifs et financiers du Premier ministre. Quelques mots pour répondre, en toute transparence, à vos interrogations sur les rémunérations, la direction que j'ai l'honneur de diriger gérant au quotidien les contrats et les salaires des agents des différents services.

Le budget « masse salariale » du SIG s'établit à environ 6 millions d'euros, pour 104 emplois en équivalent temps plein. Du fait des vacances qui se produisent, le nombre d'emplois réellement occupés est plutôt de 95 ou 96 équivalents temps plein travaillés. La moyenne des rémunérations perçues par les agents du SIG s'établit donc entre 60 000 et 65 000 euros.

Compte tenu de l'activité du SIG, il est fait appel à de nombreux contractuels, notamment « spécialistes du *web* », dont les compétences sont assez recherchées sur le marché de l'emploi et qui prétendent à des rémunérations nettement supérieures à celles qui sont servies aux fonctionnaires. Ces contractuels représentant les deux tiers des effectifs du service, le poids de leurs rémunérations est important dans l'ensemble.

Dans le rapport qu'elle avait établi à la suite de son audit de 2009, la Cour des comptes avait observé que, sur la période des sept exercices budgétaires allant de 2003 à 2009, les salaires avaient augmenté, pour la partie indemnitaire, d'environ 50 %. Ce n'est pas une réalité propre au SIG car c'est le résultat de la politique indemnitaire menée pour l'ensemble des services du Premier ministre, dans le cadre d'un rattrapage par rapport aux moyennes interministérielles. Quant aux rémunérations principales, la Cour avait noté qu'elles avaient augmenté de 18 %. Depuis l'exercice 2009, les évolutions n'ont pas fait l'objet de mesure spécifique au SIG, à l'exception d'une seule : après accord de la direction du Budget, a été instaurée au bénéfice des agents contractuels du SIG une part variable de rémunération, qui a coïncidé avec l'instauration dans les services du Premier ministre de la prime de fonctions et de résultats (PFR). Cette part variable représente 90 000 euros, soit environ 1,5 % de la masse salariale totale.

Mme Véronique Mély. Vous m'avez par ailleurs questionnée sur *France.fr*. Le projet était né de la volonté de combler l'absence en France, contrairement à la plupart des pays industrialisés, d'un « portail pays ». Je ne reviens pas sur les dysfonctionnements qui se sont produits l'an dernier ; ayant assuré le pilotage, le SIG en assume la responsabilité. Il me faut aujourd'hui prendre les mesures nécessaires pour que ces dysfonctionnements ne se reproduisent pas. Je n'envisage pas de fermer *France.fr* car le besoin existe ; il faut faire évoluer le site de manière progressive, conformément aux usages du *web*, en résolvant petit à petit les problèmes qui ont été identifiés – à commencer par son positionnement : la plupart des portails pays sont positionnés soit sur un public interne, en offrant un ensemble de services aux habitants du pays, soit sur une cible étrangère, en constituant ainsi un outil de rayonnement ; *France.fr* a été positionné à cheval sur les deux cibles, mais n'a finalement répondu aux besoins ni de l'une, ni de l'autre. Sur la cible française, il était concurrencé par d'autres sites ; sur la cible internationale, il n'était pas correctement configuré – notamment par le choix d'une traduction complète en plusieurs langues, forcément très coûteuse.

Nous allons faire en sorte de rendre le site plus attractif pour les étrangers. Nous allons notamment sélectionner, en fonction des besoins de chaque pays, les éléments que nous traduisons, et par ailleurs nous engager dans la traduction en langues non européennes, en particulier en chinois. Nous allons d'autre part faire progressivement évoluer l'ergonomie du site, sur lequel les études montrent que les internautes ne restent malheureusement pas très longtemps. J'espère que d'ici un an, le site sera réellement rénové.

Si l'on considère les montants toutes taxes comprises – comme on le fait toujours dans le public, alors que dans le privé on raisonne hors taxes –, le coût estimé de *France.fr* depuis son lancement et jusqu'à la fin du marché actuel – qui se terminera cet été – est de 2,5 millions d'euros, dont 1,5 million avant le lancement et un million après, se décomposant en 100 000 euros d'hébergement, 200 000 euros de traductions et 700 000 euros de rédaction, développement, ergonomie.

Quant à la fréquentation du site, elle est actuellement assez faible : le rythme est de 100 000 visiteurs par mois, avec des pointes de fréquentation à 600 000 visiteurs. Par rapport aux sites étrangers comparables, nous sommes à un niveau acceptable, mais à mes yeux c'est tout à fait insuffisant.

M. Jean-Marie Binetruy. Si dans sa réalisation le site *France.fr* a pu être considéré comme un échec, dans son principe il me paraît essentiel : il est indispensable que nous disposions d'un site pays. *France.fr* me semble d'ailleurs offrir une bonne synthèse d'informations, même si je comprends le problème de positionnement dont vous parlez. J'entends avec satisfaction votre choix de ne plus limiter les traductions aux langues européennes et de faire progressivement évoluer le site.

Pourriez-vous nous dire quelle est la part du SIG dans l'ensemble de la communication de l'État ? Serait-il possible de savoir ce que représente la communication des collectivités territoriales par rapport à celle de l'État ?

M. Jean Launay. En tant que rapporteur spécial de la mission *Pouvoirs publics*, je vous sais gré d'avoir évoqué les conventions de régularisation passées avec l'Élysée pour les années 2009 et 2010. Le référé de la Cour des comptes évoquant des pratiques en cours depuis 2007, pourquoi n'y a-t-il pas eu de convention de régularisation au titre des années 2007 et 2008 ? Ces conventions de régularisation se sont-elles traduites par des versements financiers ?

La Cour des comptes avait par ailleurs préconisé la mise en place d'outils d'évaluation des résultats des études menées, afin de mieux maîtriser le nombre et le rythme des commandes de sondages. Que comptez-vous faire ?

Pouvez-vous nous préciser les procédures de mise en marché, ainsi que les modalités de suivi des prestations ? Le règlement se fait-il toujours, comme indiqué dans le référé de la Cour des comptes, sur attestation de service fait ?

Enfin, les évolutions que vous avez présentées devront-elles à vos yeux conduire à modifier les indicateurs de performance ?

Mme Véronique Mély. L'audit RGPP réalisé en 2010 a établi le montant des dépenses de communication de l'État à 338 millions d'euros en 2009, soit 0,12 % des dépenses de l'État : 121 millions dépensés par les ministères centraux et le SIG, dont 20 millions pour ce dernier ; 190 millions dépensés par les principaux organismes sous tutelle émetteurs de communication, tels que l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (INPES), l'Institut national du cancer (INCa), l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) ou la Sécurité routière ; 27 millions dépensés par les services déconcentrés de l'État. Mais l'absence de nomenclature de la dépense publique en matière de communication conduit à une appréciation variable du contenu des postes budgétaires ; il est donc très difficile – et le problème se pose aussi pour les collectivités territoriales – de consolider les dépenses. C'est un chantier sur lequel je souhaite travailler avec les ministères dans les mois qui viennent. Il sera également très utile pour l'évaluation de la performance.

S'agissant de l'organisation de la communication gouvernementale sur le *web*, le rapport remis par M. Franck Riester en février dernier nous a fixé pour objectif de diviser par dix le nombre de sites Internet de l'État. Le processus avance puisqu'à ce jour, 134 sites ont été fermés, soit 24 % de ceux qui avaient été recensés. Nous voulons en fermer autant en 2011, pour arriver à 50 % à la fin de l'année ; l'effort devra évidemment être poursuivi en 2012. C'est un enjeu stratégique majeur car il en va de la lisibilité de l'action gouvernementale sur le *web* et de l'accès des usagers à un service plus cohérent.

S'agissant des relations financières avec l'Élysée, les deux conventions qui ont été passées ont permis la prise en charge financière par l'Élysée des études réalisées de façon conjointe qui concernaient l'action ou l'image du Président de la République. En 2009, une distinction avait été faite entre les études sur l'image et les études sur l'action, les premières faisant l'objet d'un marché spécifique passé par l'Élysée, tandis que les secondes, visant une action très proche de celle du Premier ministre, pouvaient consister en études barométriques nécessitant une comparabilité des données. Le SIG et la Présidence de la République ont souhaité clarifier la situation par ces deux conventions, dont l'une a porté sur 47 000 euros et l'autre sur 322 000 euros ; le règlement étant fait, la question de la transparence financière ne se pose plus.

La question des outils d'évaluation et des indicateurs de performance est, en matière de communication, extrêmement compliquée. Il est en effet très difficile de déterminer la contribution de chacun des acteurs à la réussite ou à l'échec d'une opération. Le SIG dispose de deux nouveaux indicateurs de performance globaux : le taux de satisfaction des personnes exposées aux campagnes gouvernementales, ainsi qu'un indicateur de contexte, le pourcentage de la population exposé à ces campagnes. L'indicateur précédent était le taux de pénétration des sites gouvernementaux dans la population internaute – taux qui était d'ailleurs supérieur aux objectifs qui avaient été fixés. Par ailleurs, le SIG s'est doté, avec l'aide de la

mission d'expertise du Secrétariat général du Gouvernement, d'un tableau de bord interne complet qui détaille la performance du SIG dans ses différentes missions. Je ne pense donc pas qu'il soit nécessaire de réformer totalement le système ; en revanche, il faut diffuser la culture de l'évaluation et de la performance, même si c'est un sujet compliqué en communication. Nous devons travailler à un niveau interministériel ; j'incite systématiquement les ministères à procéder à des évaluations de leurs opérations.

En ce qui concerne les marchés, oui, monsieur Launay, le paiement des factures s'effectue sur la base de l'attestation de service fait.

M. Jean Launay. Est-ce le seul élément dont on dispose pour vérifier qu'une commande, en particulier de sondage, a bien été faite ?

Mme Véronique Mély. Il y a aussi le résultat du sondage...

M. Jean-Pierre Brard. Nous avons remarqué que pour les marchés de sondages, Euro RSCG bénéficiait d'une affection particulière... La situation a-t-elle évolué vers un peu plus de concurrence et de transparence ?

Vous avez parlé d'un nombre très important de sites Internet de l'État qui ont été fermés. Cette fermeture étant passée assez inaperçue, on peut imaginer que ces sites ne servaient pas à grand-chose. Qui avait donc pris la décision de les créer ?

À propos des sondages, vous avez parlé de la nécessité pour un communicant d'adapter son discours : n'est-ce pas risquer de passer de l'information à la propagande ? Cela étant, je vous remercie de vos réponses claires et plutôt rassurantes, qui nous changent de votre prédécesseur. Vous avez dit que la coopération avec la Présidence de la République passait par le cabinet ; permettez-moi donc une question indiscrète : M. Buisson vous téléphone-t-il souvent ?

Quant aux critères de performance, ils me laissent, en une telle matière, fort sceptique...

Monsieur Mille, vous avez parlé de rémunération moyenne, mais chacun sait qu'une moyenne ne veut pas dire grand-chose...

Enfin, qu'en est-il des locaux du SIG ?

Mme Véronique Mély. Euro RSCG n'a plus du tout de marché avec le SIG. Cette agence était titulaire du marché « boîte à outils » mais celui-ci a fait l'objet d'une nouvelle mise en concurrence et a été attribué à Publicis.

J'ai parlé de la fermeture de nombreux sites mais il s'agit en fait souvent d'une intégration dans d'autres sites, sur lesquels l'internaute est redirigé – ce qui implique d'ailleurs parfois des investissements importants pour modifier l'arborescence du site d'accueil. Certains sites réellement inutiles – et créés parce que c'était facile – ont été totalement fermés.

M. Serge Lasvignes. Nous sommes confrontés dans l'administration à une approche institutionnelle de la communication : chaque direction, chaque service considère qu'il n'existe pas vraiment s'il n'a pas sa lettre, sa revue ou son site Internet. C'est pourquoi nous avons souhaité un effort de coordination : il y a eu le « rapport Riester » pour les sites

Internet ; nous avons par ailleurs mis en place un conseil d'orientation, afin de disposer d'une vision panoramique des publications dans les diverses administrations et, partant, de formuler des recommandations et de rationaliser les coûts en proposant des formules moins onéreuses que celles auxquelles les services ont souvent recours. Non seulement la communication et l'édition publiques ne font pas l'objet d'une véritable nomenclature comptable ou budgétaire, mais chaque service s'institue éditeur sans en avoir les compétences ; l'effort en cours est donc de professionnaliser cette activité, en incitant les services à se tourner vers nous lorsqu'ils veulent publier.

Mme Véronique Mély. Sur le *web*, nous gérons non seulement le stock, mais aussi le flux : nous essayons de limiter drastiquement la création de nouveaux sites. Nous finalisons actuellement une circulaire renforçant les procédures d'agrément, à laquelle sera annexée la Charte Internet de l'État.

La question la plus simple qui m'ait été posée est : M. Buisson m'appelle-t-il ? La réponse est non.

Quant aux indicateurs de performance, ils sont assez simples : nous mesurons, par étude et sondage, combien de personnes ont reçu un message de communication gouvernementale ; puis parmi elles, nous mesurons le taux de satisfaction. La fréquentation des sites est un indicateur objectif, que nous maintenons dans notre tableau de bord, mais insuffisant pour évaluer la performance globale du SIG.

M. Patrick Mille. En ce qui concerne les rémunérations au SIG, je peux compléter le chiffre moyen que je vous ai donné – et qui s'entendait toutes charges comprises, celles de l'employeur incluses – : les rémunérations les plus hautes atteignent 85 000 ou 90 000 euros, les plus basses avoisinent 40 000 euros – pour des fonctionnaires de catégorie C ou assimilés.

En tant que gestionnaire de l'immobilier des services du Premier ministre, la rumeur m'a appris que le SIG avait l'intention de s'installer dans le bâtiment immédiatement mitoyen de celui qu'il occupe ; mais cette rumeur a disparu aussi vite qu'elle était arrivée... Il n'y a jamais eu, dans les services du Premier ministre, d'étude sur un tel projet.

M. Jean-Pierre Brard. Nous en prenons acte.

Ce que vous dites sur les rémunérations montre qu'il y a eu des départs de contractuels sur-rémunérés – qui étaient sans doute, madame la directrice, très attachés à la présence de votre prédécesseur...

M. Patrick Mille. Les personnes auxquelles vous pensez étaient des conseillers, placés auprès du délégué interministériel et non du directeur du SIG. Il me semble que leurs rémunérations se situaient aux environs de 4 500 euros nets par mois, soit, en ajoutant les charges, le haut de la fourchette que je vous ai indiquée.

M. Yves Censi, président. Nous vous remercions d'avoir répondu à nos questions.

*

* *

Membres présents ou excusés

Commission des finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire

Réunion du mercredi 15 juin 2011 à 18 heures

Présents. - M. Jean-Marie Binetruy, M. Jean-Pierre Brard, M. Yves Censi, M. Jean-Yves Cousin, M. Henri Emmanuelli, M. Jean Launay, M. Henri Nayrou

Excusés. - M. Jean-Pierre Balligand, M. Michel Bouvard, M. Michel Diefenbacher, M. Jean-Claude Flory, M. François Goulard, M. Jean-François Lamour, M. Victorin Lurel, Mme Françoise de Salvador

