

# Simplifier les communications administratives

## Objectifs

Simplifier les documents administratifs et plus généralement le langage utilisé dans les services publics :

- **pour les usagers** : dans une logique de bienveillance, d'accessibilité, de simplicité et de rapidité des démarches
- **pour les agents** : pour libérer du temps au profit de l'accompagnement personnalisé des usagers
- **pour l'administration** : dans une logique d'efficacité (réduction de la charge administrative, des trop perçus, etc.).

# 7

formulaires simplifiés

### ENGAGEMENTS PRIS

Engagement pris lors du 3<sup>e</sup> CITP (juin 2019) : lancer un chantier sur la simplification du langage administratif fondé sur les sciences comportementales.

Engagement pris lors du 5<sup>e</sup> CITP (février 2021) : 100 formulaires administratifs les plus utilisés par les Français (version papier et version en ligne) seront simplifiés significativement avec un impact mesurable en janvier 2022 et transformer le processus d'homologation des Cerfa en définissant des critères de qualité à respecter.

# 24

simplifications en cours

### BILAN À DATE

Organisation de nombreux simplifications :

- conception et animation d'ateliers de co-construction avec les usagers, proposés à toutes les administrations, pour simplifier leurs documents administratifs
- sessions organisées régulièrement dans les laboratoires d'innovation (cf. fiche dédiée).

Accompagnement de projets de refonte (courriers, sites, parcours en ligne, etc.)

- ex. : DGFIP, Pôle emploi, ministère de la Culture, CNAF, CNAV, DINUM, etc.
- **15 projets de refontes complexes aboutis.**

Lancement du chantier Cerfa :

- conception d'une nouvelle charte graphique en partenariat avec le Service d'information du Gouvernement (SIG)
- guide rédactionnel pour faciliter la compréhension des documents en cours de production (travail mené avec la DILA et le SIG)



Atelier simplification animé par la DITP, Semaine de l'innovation publique 2019

# 41

simplifications à venir

**LIREC : une plate-forme numérique d'aide à la mise en français facile à lire et à comprendre (FALC)**



**Acteurs mobilisés :** développement par un consortium d'acteurs publics, financement par Bpifrance

**Fonctionnalités :**

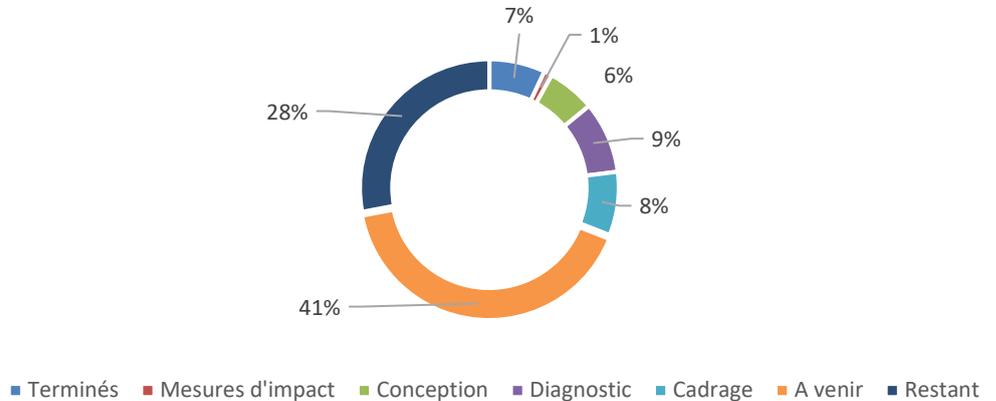
- éditeur de texte en polices adaptées au FALC
- technologies pour guider dans la mise en FALC (détection de mots complexes et/ou de non-respect des règles, et propositions automatiques de simplification pour l'utilisateur)
- banque de données et d'images pour illustrer les documents écrits

**Objectifs :**

- adapter cette plate-forme aux besoins des administrations pour en faire un outil d'aide à la rédaction de contenu administratif plus simple et plus accessible pour tous les usagers
- faciliter la vie des agents par la mise à disposition d'un outil intégré pour leurs rédactions quotidiennes (ex. courriers).

- accompagnement de projets de simplification de Cerfa : **7 Cerfa simplifiés, 24 Cerfa en cours de simplification, 41 simplifications programmées**

**Etat d'avancement de la simplification des 100 formulaires**



- outillage des administrations : formation des administrations à la méthodologie de simplification et production d'un kit Cerfa comprenant des outils pour aider les administrations à simplifier les formulaires (modèles, charte graphique, critères qualité)
- production de supports pédagogiques : vidéos et fiches pratiques d'aides à la simplification et webinaires (ex. : « Pour des documents administratifs clairs, les sciences comportementales à la rescousse » 2020).
- guide rédactionnel pour faciliter la compréhension des documents en cours de production (travail mené avec la DILA et le SIG).

**Refonte de la demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) menée avec la CNAV**

Les tests usagers montrent des améliorations en termes de compréhension et de facilité de remplissage

**Avant**

**Après**

Appui à la simplification administrative auprès de  
Pôle emploi pour les nouveaux inscrits :

- **organisation d'un « simplifacathon »** par la DITP pour co-construire un prototype de courrier avec les usagers et les agents adapté ensuite par Pôle emploi
- **volonté de systématiser** les démarches de simplification.

Exemple de recommandations faites à Pôle emploi :

- présenter les droits avant les obligations
- expliciter les termes techniques et reformuler les mentions anxiogènes.

**Lancement dans le cadre du programme Services Publics + d'une plate-forme de co-construction usagers-administrations pour simplifier les documents administratifs :**

- pour les usagers : signaler les documents complexes (formulaires, courriers) et participer à un panel de testeurs pour aider l'administration à améliorer sa communication
  - 60 documents ont déjà été signalés
  - 711 usagers sont inscrits au panel de testeurs depuis janvier 2021
- pour les administrations : bénéficier d'une remontée directe des usagers, d'un contenu méthodologique (documents types, lexiques, guides de simplification), d'un accompagnement à la refonte des documents, de formations en ligne et d'offres de formation à la rédaction administrative.

**Pendant la crise sanitaire, support aux services communication du Gouvernement et au ministère des Solidarités et de la Santé.**

## PROCHAINE ETAPE

**Mener à son terme la simplification des 100 formulaires.**