les jeudis de l'Expérience Usagers

Bienvenue !

@_DITP

les jeudis de l'Expérience Usagers

VOTRE RENDEZ-VOUS MENSUEL

- Partage d'expérience, témoignages d'experts
- Temps d'échanges

@_DITP

NOTRE INTERVENANTE

- **Simplifier les documents et le langage administratif**
  Avec les sciences comportementales et le Langage Clair

Elise POTIER

Cheffe de projets simplification du langage et des documents administratif
Service Expérience usagers

Direction Interministérielle de la transformation publique

@_DITP

Simplifier les documents et le langage administratifs

Langage Clair et sciences comportementales

Elise **POTIER**

Cheffe de projets simplification
Direction interministérielle de la transformation publique
Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques

@_DITP

les jeudis de l'Expérience Usagers

Communiquer dans un langage clair et simple :
un enjeu pour l'administration

@_DITP

P0 CM
Sauf micro-entrepreneur

cerfa 50782#10

NOTICE – DECLARATION DE CREATION D'UNE ENTREPRISE

COMMERCE METIERS — PERSONNE PHYSIQUE

Imprimer

Pour l'immatriculation d'un micro-entrepreneur, prendre un imprimé P0 CM micro-entrepreneur

Merci de bien vouloir fournir les renseignements demandés qui ont un caractère obligatoire. Vous éviterez ainsi les relances des organismes destinataires.

QUELQUES DEFINITIONS ET CONSIGNES DE REMPLISSAGE

1 **EN CAS DE REPRISE D'ACTIVITE :** Rappel du numéro unique d'identification (n°SIREN) antérieurement attribué par l'INSEE.

DECLARATION RELATIVE AU MODE D'EXERCICE

2A **ENTREPRENEUR INDIVIDUEL**
Il est responsable sur la totalité de son patrimoine pour les actes professionnels qu'il accomplit. Il bénéficie toutefois, de plein droit et sans formalité, de l'insaisissabilité de droit de sa résidence principale. Il n'est pas tenu d'effectuer une déclaration d'affectation, ni tenu à l'obligation de dépôt du bilan annuel. Il ne peut pas bénéficier de l'option pour l'impôt sur les sociétés.

2B **ENTREPRENEUR INDIVIDUEL A RESPONSABILITE LIMITEE (EIRL)**
L'EIRL permet à l'entrepreneur individuel de séparer son patrimoine personnel de son patrimoine professionnel. La responsabilité de l'EIRL est en principe limitée au patrimoine professionnel (patrimoine affecté). L'option pour l'EIRL nécessite une déclaration d'affectation de patrimoine ou de reprise d'un patrimoine affecté avec ou sans état descriptif (remplir l'intercalaire PEIRL CM).

Déclaration d'affectation de partrimoine : L'intercalaire PEIRL CM vaut déclaration d'affectation. Il est accompagné d'un état descriptif du pa droits, obligations ou sûretés sont affectés au patrimoine professionnel, ainsi que des documents attestant de l'accomplissement des formalités (biens immobiliers, biens communs registre auquel vous souhaitez inscrire la déclaration d'affectation. Les biens, droits, obligations ou sûretés nécessaires à l'exercice de l'activité p

En cas de reprise de patrimoine affecté par voie de succession, cession à titre onéreux ou transmission à titre gratuit, vous devez indiquer le EIRL. En outre, en cas de cession à titre onéreux ou de transmission à titre gratuit, vous devez joindre un état descriptif à votre déclaration. Vo (qui peut être différente du nom commercial), incorporant votre nom ou nom d'usage utilisé pour l'exercice de l'activité, précédé ou suivi immédi ou des initiales « EIRL ».

Vous êtes tenu à l'obligation de **dépôt de votre bilan annuel**. Il est donc nécessaire de préciser la date de clôture de l'exercice comptable.

Options fiscales de l'EIRL : Les options fiscales de l'EIRL sont obligatoirement effectuées dans le cadre 7 de l'intercalaire PEIRL. Si la cr devez indiquer dans l'intercalaire PEIRL vos options fiscales pour l'EIRL (cadre 7) mais vous devez aussi renseigner la rubrique « options fis l'EIRL, y compris si vous choisissez les mêmes options.

L'activité professionnelle exercée par l'EIRL relève en principe de l'impôt sur le revenu (IR), cependant vous pouvez opter pour le régime fisc l'impôt sur les sociétés vous engage à opter pour un régime réel de TVA. Indiquez votre choix entre le réel normal et le réel simplifié, tant pour

Un mineur âgé de 16 ans révolus peut être autorisé, par ses deux parents qui exercent en commun l'autorité parentale ou par son administrat à accomplir seul les actes d'administration nécessaires pour les besoins de la création et de la gestion d'une EIRL.

DECLARATION RELATIVE A LA PERSONNE

3 **NOM DE NAISSANCE :** Nom figurant sur les actes d'état civil et papiers d'identité (appelé aussi nom patronymique, nom de famille).
NOM D'USAGE : Il doit être indiqué uniquement s'il est différent du nom de naissance et effectivement utilisé. Il peut être soit les noms accolés suivi ou précédé du nom du conjoint ou le seul nom de l'autre époux.
PAYS : A mentionner si le lieu de naissance, le domicile est à l'étranger.
COMMUNE : En cas de fusion récente de communes, il est utile d'indiquer le nom de l'ancienne commune, notamment afin de distinguer les vo
Le mineur émancipé peut être commerçant sur autorisation du juge des tutelles lors de la décision d'émancipation et par le président du TGI
Pour les personnes sans domicile stable, l'adresse est celle du centre communal ou intercommunal d'action sociale ou de l'organisme agréé L. 264-1 du code de l'action sociale et des familles.
BATELLERIE ARTISANALE : Lorsque le batelier n'a qu'une seule adresse, celle du domicile correspond à l'adresse de l'entreprise. S'il a deux a

4 **POUR LE CONJOINT MARIE OU PACSE D'UN CHEF D'ENTREPRISE COMMERCIALE OU ARTISANALE :** (sont exclus les concubins, sauf pour les profess
L'activité régulière exercée dans l'entreprise par le conjoint marié ou pacsé doit être déclarée. A défaut de déclaration, le conjoint marié l'avoir fait sous le statut de salarié.
Le statut choisi par le conjoint marié ou le pacsé qui exerce de manière régulière une activité professionnelle dans l'entreprise doit être déc du conjoint marié ou du pacsé.
Conjoint marié ou pacsé collaborateur : Epoux(se) ou pacsé(e) qui collabore régulièrement à l'activité de l'entreprise sans être rémunéré
Conjoint marié ou pacsé salarié : Remplir aussi le cadre 14. Selon la date d'embauche, vous devez avoir rempli ou remplir la déclaration ou vous devez avoir eu recours ou recourir au Titre emploi service entreprise (TESE).

à 1 000 € (avant déduction de la TVA relative aux biens co
Le règlement de la TVA doit obligatoirement être effectué
votre espace professionnel ou par l'intermédiaire d'un partenaire.
Nous vous remercions de votre confiance.
La Direction générale des Finances publiques

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

COMMISSION D'ACCÈS
AUX DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Cada

Le Président

Avis n° 20182440 du 27 septembre 2018

Madame a saisi la commission d'accès aux documents administratifs, par courrier enregistré à son secrétariat le 22 mai 2018, à la suite du refus opposé par le maire du Teil à sa demande de copie, par courrier électronique, de la déclaration préalable de travaux portant sur le changement de destination d'un local et la réalisation de travaux par l'association « Terre de Sens 07 » sur le site de l'AFPA situé 37 avenue de l'Europe Unie - 07400 Le Teil.

En l'absence de réponse du maire de Teil à la date de sa séance, la commission rappelle que les documents produits et reçus par l'administration en matière d'autorisations individuelles d'urbanisme, telles que les sont en principe communicables à toute personne qui en fait la demande, en administration. En vertu du principe de

---

Affaire suivie par :

Le 10 juillet 2019

Madame, Monsieur,

Suite à votre demande de recours hiérarchique formulée le 7 mai 2019, je vous ai rencontré M. lundi 20 mai 2019 pour évoquer les conséquences financières de votre contrôle sur pièces, diligenté par le Pôle de Contrôle Revenus Patrimoine (PCRP).

Vous m'avez indiqué être d'accord sur les droits et contesté les pénalités appliquées (manquement délibéré en application de l'article 1729 du CGI).

A ce stade, le service a relevé que vous aviez omis de déclarer six mois de salaires à l'impôt sur le revenu 2017 et aviez calculé vos frais réels sur 220 jours, soit la totalité de l'année. Ainsi vous avez fortement minoré votre impôt sur le revenu. En conséquence les rappels et pénalités notifiés par proposition de rectification en date du 10/04/2019 sont tout à fait fondés.

Néanmoins, s'agissant d'une première infraction, une proposition de remise transactionnelle des pénalités vous est proposée (cf lettre 4822 jointe à trois exemplaires et lettre 4816). Vous disposez d'un délai de trente jours pour me retourner les 3 lettres 4822 signées).

Je vous prie d'agréer, Monsieur, Madame à l'assurance de ma considération distinguée.

L'Administratrice des Finances Publiques Adjointe,

Paroles d’usagers

“ Il y a trop d’informations

Je ne trouve pas l’information qui me concerne

Cette démarche a l’air compliquée

Je ne comprends pas

Ce n’est pas motivant

Je ne sais pas ce que je dois faire

C’est culpabilisant, ça me stresse ”

@_DITP

Quelques chiffres, en France

- **1 Français sur 6 a des difficultés de lecture et de compréhension** *(Insee-ANLCI, 2012)*
- Pour **4 personnes sur 10, le non-recours est lié au manque d'information** *(Drees, 2023)*
- **1 personne sur 5** dit qu'il faut **« simplifier la communication et les formulaires »** *(Baromètre de complexité particuliers, 2022)*
- Au quotidien, **41% des Français** se retrouvent confrontés à des **textes qu'ils ne comprennent pas, ou pas bien** *(Avec des mots, 2018)*

La complexité des documents

Un enjeu pour l'administration

- **Erreurs** qui provoquent des procédures lourdes
- **Appels, visites, mails** qui surchargent les agents
- **Trop perçus** et **retards de paiement,** qui ont un coût pour l'administration
- **Non-recours**
- **Détérioration de la relation** usagers/administration
- **Perte de la confiance** dans l'administration

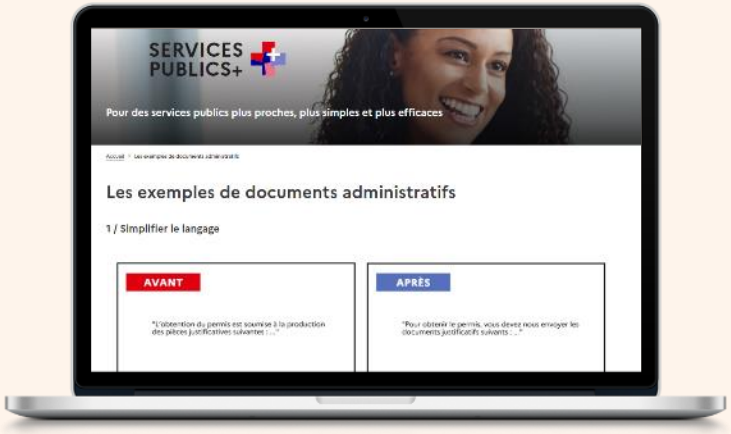
@_DITP

L’action de la DITP

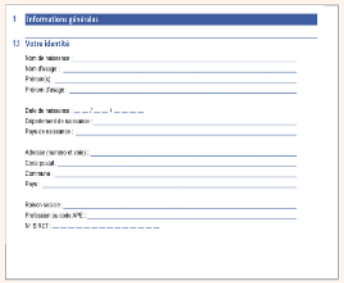
@_DITP

Services Publics+

Ecouter et co-construire avec les usagers



- Remontée des documents complexes
- Baromètres
- Je donne mon avis avec Services Publics+



- Panel d'usagers testeurs (7 382 inscrits)
  - *Tests usagers*
  - *Participation à l'amélioration des documents et démarches administratives*

@_DITP

Accompagner des projets

Depuis 2020, une centaine de projets

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

Refonte du site "*A quoi servent mes impôts* » dans une optique de pédagogie et de clarté

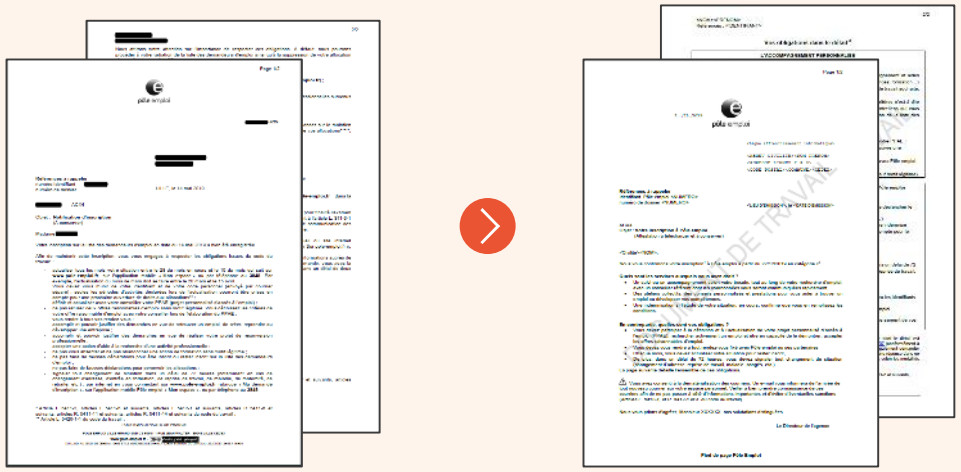
Caisse nationale

l'Assurance Retraite

Refonte des courriers pour notification de trop perçus

Service-Public.fr

Comment faire si je perds un proche ?



DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES

Rédaction des mails et courriers pour la déclaration tacite de revenus

Commando UX

Appui UX Writing aux Commando UX

Une méthodologie de co-production

Usagers, agents, experts (associations, professionnels)

SERVICES PUBLICS+

Une information

- *conforme au Droit et aux règles de gestion*
- *accessible et compréhensible*
- *utile et favorisant le passage à l'action*
- *cohérente d'un support d'information à l'autre*
- *adaptée au vécu de l'usager*

En cohérence avec les recommandations du SIG, de la DILA et de la DINUM

Outiller et former

[Lexique administratif : un langage clair, ça simplifie la vie]

[Guide pratique : vaincre la phobie administrative grâce aux Sciences Comportementales]

[Simplifier les documents administratifs : 6 vidéos et 6 fiches pratiques]

[Formation en ligne : simplifier l'information à destination des usagers]

@_DITP

les jeudis de l'Expérience Usagers

Temps d'échanges

@_DITP

les jeudis de l'Expérience Usagers

Les principes de simplification des documents administratifs

langage clair et sciences comportementales

@_DITP

Communiquer

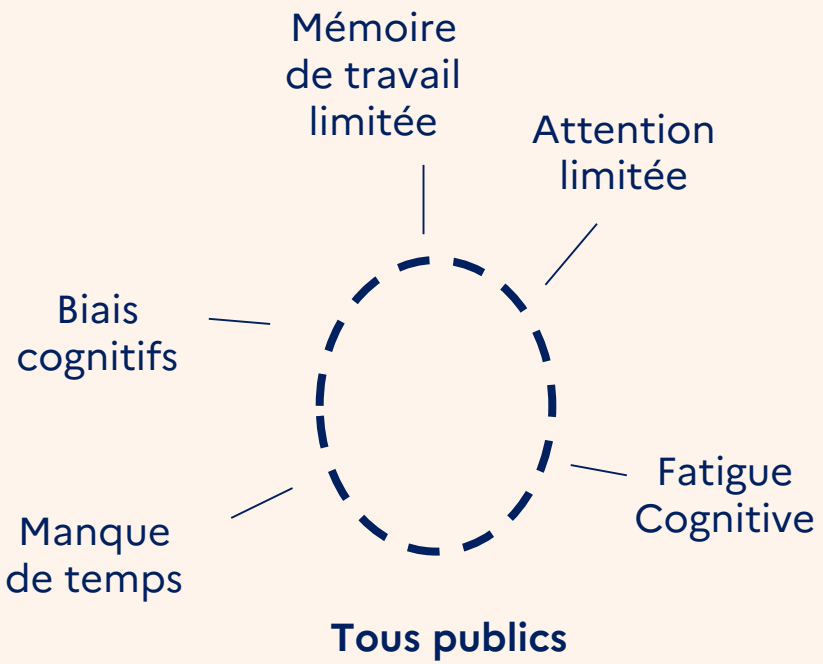
Prendre en compte les caractéristiques cognitives des publics

Personnes âgées

Personnes en situation de handicap

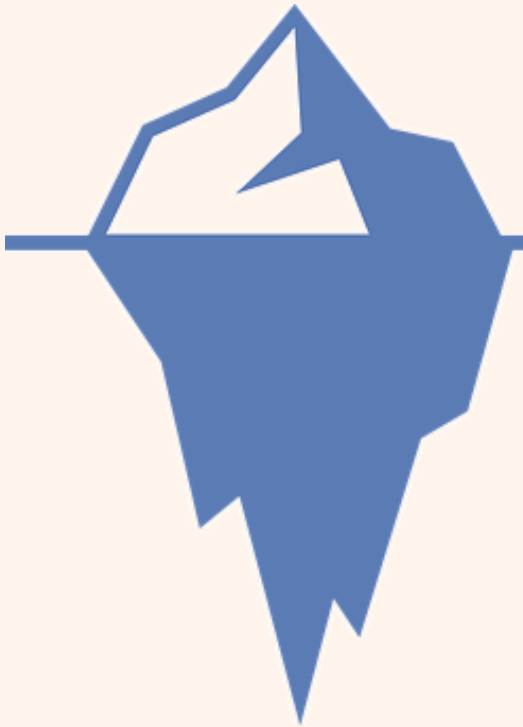
Personnes allophones

Publics jeunes (novices)



@_DITP

Comprendre les biais des rédacteurs



Délivrer un message

- Attirer et maintenir l'attention de l'usager
- Faire en sorte que le message soit bien compris par l'usager
- Faire en sorte que l'usager sache quoi faire avec cette information
- Veiller à maintenir une relation de confiance

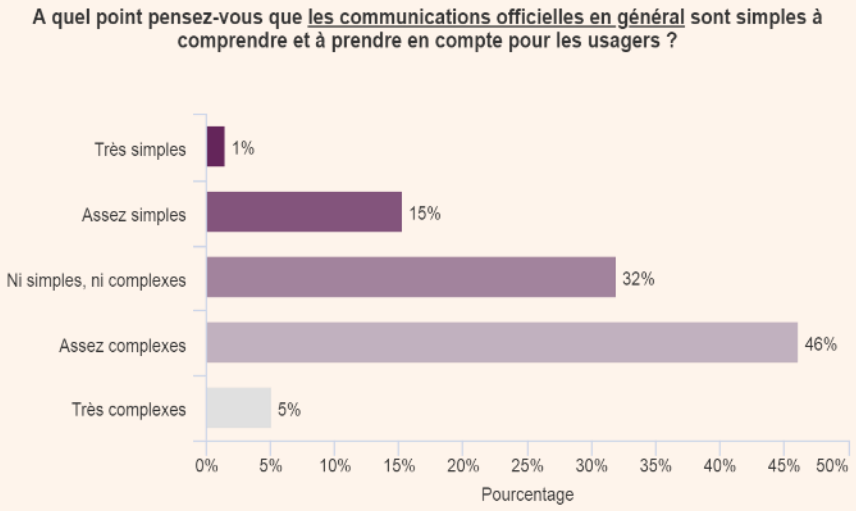
Les freins à une meilleure communication

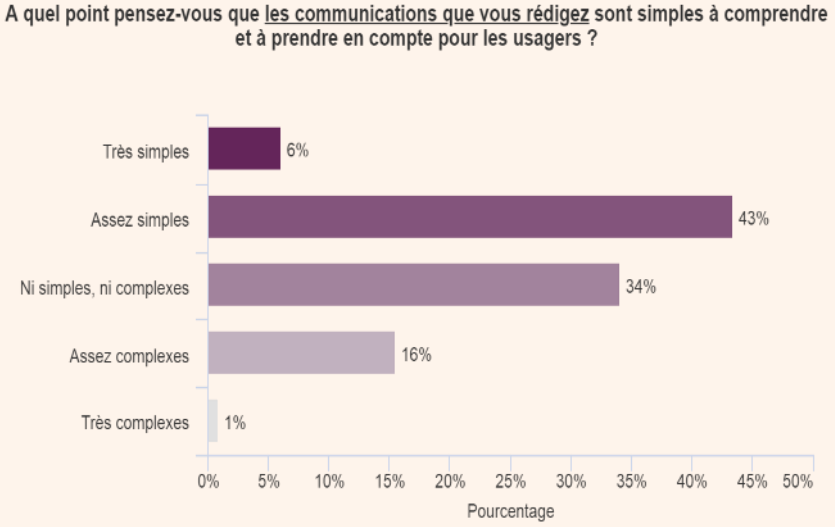
Aversion au risque
« plus on met d'info mieux c'est »

Malédiction de la connaissance
« ce concept tout le monde le connaît »

Biais du statu quo
« on a toujours fait comme ça »

Les agents qui rédigent aux Français





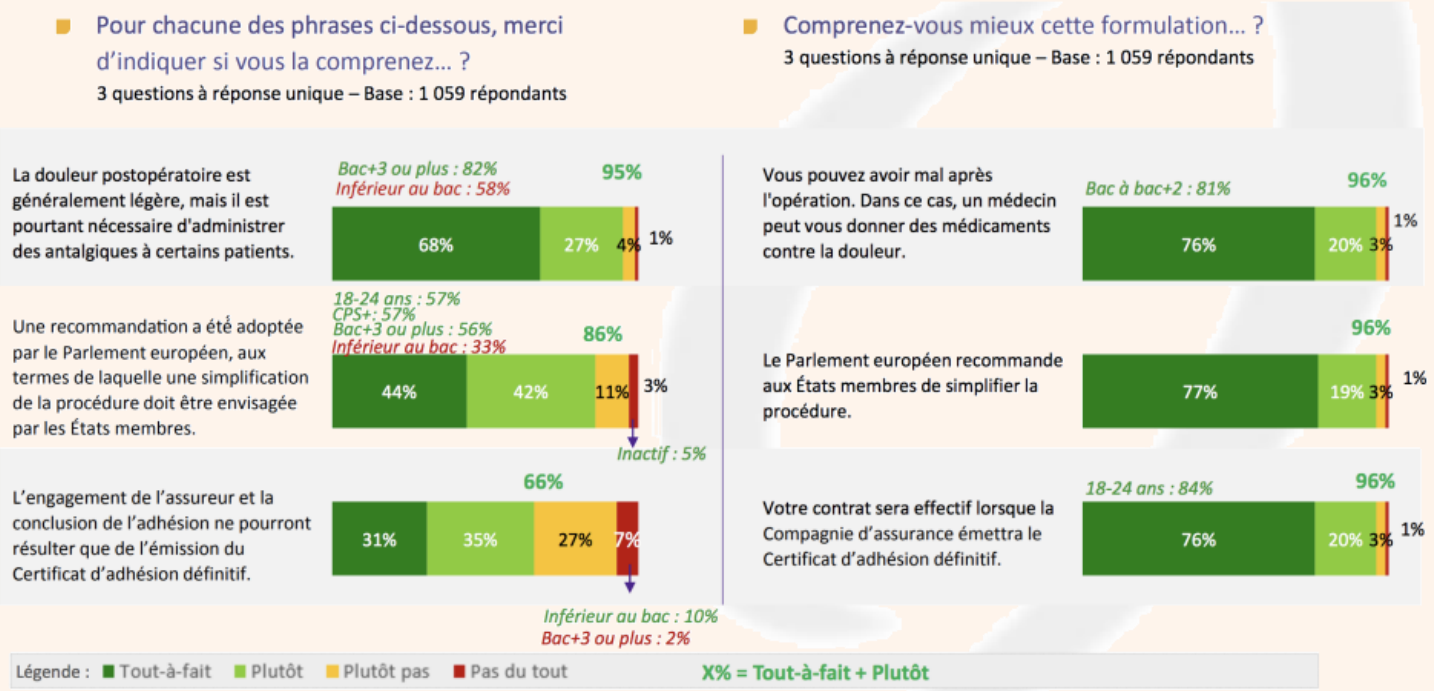
Source : DITP, 2020-2022.
700 agents. Enquête diffusée auprès du réseau des services publics, des administrations centrales, des collectivités.

« Avez-vous déjà reçu une formation ou consulté des outils sur les principes de simplification des communications écrites ? » : 67% répondent non

Le Langage Clair

« Une communication
est en Langage Clair
si les mots et les phrases,
la structure
et la conception
**permettent au
destinataire visé
de facilement trouver,
comprendre et utiliser
l'information
dont il a besoin »**

(Fédération Internationale
du Langage Clair)



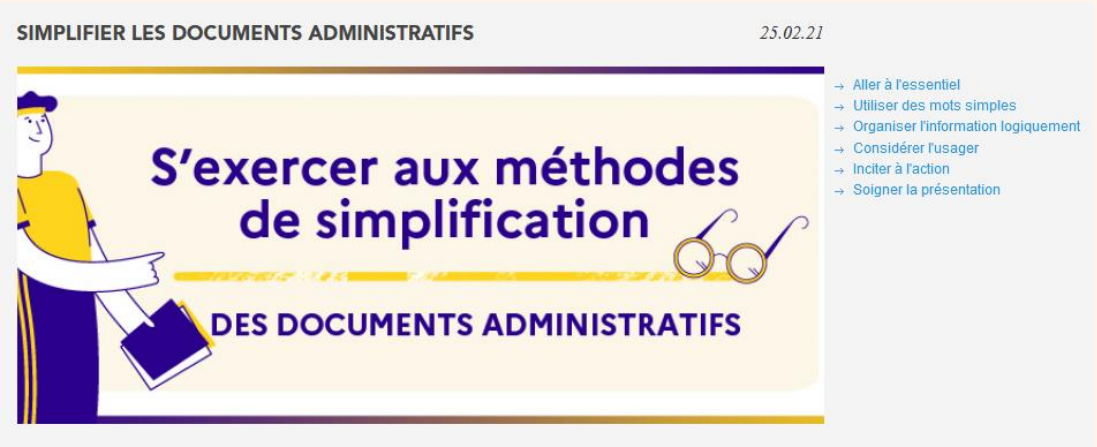
Source : Avec des mots, 2018

Les principes appliqués

Dans les services publics

6 fiches pour s'exercer :

- *Aller à l'essentiel*
- *Utiliser un langage simple*
- *Organiser l'information avec logique*
- *Veiller à la relation avec l'usager*
- *Inciter à l'action*
- *Soigner la présentation*



https://www.modernisation.gouv.fr/outils-et-formations/simplifier-les-documents-administratifs

Tester auprès des publics

1 **Désignation du déclarant**

Cocher les cases correspondantes.

Vous êtes : le débiteur (emprunteur) ☐ le créancier (prêteur) ☐ un intermédiaire ☐

et : un professionnel ☐ un particulier ☐

Si intermédiaire

Particulier — Nom de naissance | Nom d'usage (si il y a lieu) | Prénom(s) | Prénom d'usage (si il y a lieu)

Date de naissance / / | Département de naissance | Pays de naissance

ou

Personne morale — Raison sociale | Profession ou code APE | N° SIRET

Adresse — N° et rue | Code Postal | Commune | Pays

2 **Renseignements concernant les parties au contrat**

Si il y a plusieurs créanciers, débiteurs ou prêts, merci d'utiliser l'annexe **2062-A** à la place de ce cadre.

Débiteur

Particulier — Nom de naissance | Nom d'usage (si il y a lieu) | Prénom(s) | Prénom d'usage (si il y a lieu)

Date de naissance / / | Département de naissance | Pays de naissance

ou

Personne morale — Raison sociale | Profession ou code APE | N° SIRET

Adresse — N° et rue | Code Postal | Commune | Pays

La notice revue a obtenu de meilleurs scores de ressenti
(% de réponses positives)

47% vs 63%**

Actuelle Revue

La notice revue a obtenu des scores de compréhension plus élevés
(% de réponses correctes)

20% vs 24%**

Actuelle Revue

Le formulaire revu a obtenu des scores de remplissage plus élevés
(% de réponses correctes)

55% vs 65%**

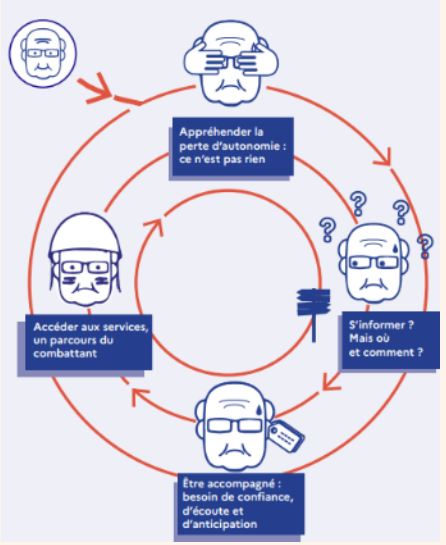
Actuel Revu

** Différences statistiquement significatives

Vers une approche globale

Amélioration du service ou de la politique publique

Suivi de la qualité de service



Parcours usagers

Sciences comportementales, Design, Participation citoyenne

Merci pour votre écoute !

Guichet ouvert à partir de juin : tous les premiers jeudis du mois.
Créneaux réservables de 9h30 à 11h30, via ce lien !

Des ressources clés sont accessibles via :

- www.modernisation.gouv.fr/outils-et-formations/simplifier-les-documents-administratifs
- https://www.plus.transformation.gouv.fr/ressources

Une question ?
experiencesusagers@modernisation.gouv.fr

les jeudis de l'Expérience Usagers

Temps d'échanges

@_DITP

PROCHAINE SESSION

- Jeudi 25 mai 2023
  La gestion des numéros d'urgence, avec un témoignage des équipes du « 17 »

SOURCES

Atlas de l'illétrisme en France, n°2, ANLCI, 2022 : Nouvel Atlas de l'Illettrisme en France - 8 septembre 2022 / Agir ensemble contre l'illettrisme / Actualités / Accueil - Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme (anlci.gouv.fr)

Enquête IVQ Insee-ANLCI, 2012 : Enquête information et vie quotidienne | Insee

Etude d'opinion sur le langage clair, Avec des mots, 2018 : Les Français comprennent-ils les textes qu'ils lisent ? - Avec des Mots

Baromètres de la complexité, DITP : Ecoute usagers | Direction interministérielle de la transformation publique (modernisation.gouv.fr)

Prestations sociales : pour quatre personnes sur dix, le non-recours est principalement lié au manque d'information, ÉTUDES ET RÉSULTATS, n°1263, Drees, 2023 : Prestations sociales : pour quatre personnes sur dix, le non-recours est principalement lié au manque d'information | Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (solidarites-sante.gouv.fr)