MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction interministériell
de la transformation publi

Paris, le 19 mars 2024

COMMUNIQUE DE PRESSE

ACCÉLÉRER LA SIMPLIFICATION DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS : LA DITP LANCE UNE CONSULTATION AUPRES DES AGENTS PUBLICS

Dans le cadre du programme Services Publics +, la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) lance une consultation auprès des agents consacrée aux pratiques rédactionnelles et à la qualité des écrits administratifs. L'objectif : outiller les agents pour accélérer la simplification des communications administratives à destination des Français. Cette démarche s'intègre dans les grands principes d'actions du Gouvernement pour répondre aux attentes prioritaires des Français.

IDENTIFIER LES INITIATIVES PORTEUSES ET LES PISTES D'AMELIORATION AVEC LES AGENTS

Quelles sont vos difficultés principales quand vous vous adressez par écrit aux usagers ? À quelle fréquence recevez-vous des retours d'usagers signalant un problème de compréhension d'un écrit de votre administration ? Avez-vous reçu une formation sur les principes de simplification des écrits administratifs ?
Jusqu'au 23 mars, les agents publics qui rédigent ou valident des écrits (courriels, lettres, articles, formulaires…) sont invités par la DITP à participer à la consultation pour partager leurs besoins, leurs pratiques et les outils qu'ils utilisent. L'objectif : les former et les outiller pour des communications administratives plus simples.

Les résultats de cette consultation viendront en appui des travaux interministériels du groupe « Améliorer les écrits administratifs ». En juin 2024, un plan d'actions pour faire du langage clair une compétence des agents publics sera présenté au Comité national des services publics.

Ces travaux s'inscrivent dans le cadre de l'engagement 5 du programme Services Publics + « Vous disposez d'une information simple, claire et accessible ».

AMELIORER L'EXPERIENCE DES USAGERS POUR DES SERVICES PUBLICS TOUJOURS + PROCHES, + SIMPLES ET + EFFICACES

Pour renforcer la relation de confiance entre l'administration et ses usagers, il est nécessaire de veiller à la clarté, la simplicité et l'accessibilité des informations. Au quotidien, 41 % des Français se retrouvent confrontés à des textes qu'ils ne comprennent pas, ou pas bien[1].

Pour répondre à leurs attentes, la DITP a accompagné entre 2019 et 2023, 112 travaux de simplification de l'information et du langage en vue d'améliorer les Cerfa et leur notice, les formulaires, les démarches en lignes, les courriers, les mails, les sites internet, les plateformes de démarches en ligne et les parcours d'information.

[1] Source Avec des mots, 2018

Pour une information accessible, compréhensible et utile au plus grand nombre une palette d'outils est d'ores et déjà mise à disposition des agents pour les guider dans la simplification de leur communication, parmi lesquels :

- **Formation en ligne : simplifier l'information à destination des usagers**
- **Guide de la démarche d'écoute et d'amélioration continue**
- **6 vidéos et 6 fiches pratiques pour simplifier les documents administratifs**

SERVICES PUBLICS

Services Publics + : pour des services publics + proches, + simples et + efficaces

Pour répondre aux attentes des Français en matière d'efficacité et de qualité, Services Publics + repose sur **5 piliers** :

- **La promesse**, avec 8 engagements communs aux 5 millions d'agents des services publics
- **La preuve,** avec la mesure et l'affichage des résultats des services publics
- **L'écoute des usagers,** avec des dispositifs dédiés mis à leur disposition
- **L'amélioration continue** du service rendu dans chaque service public de proximité, en associant les parties prenantes (agents, usagers, partenaires, élus) à l'évaluation des résultats comme à la définition des priorités d'action.
- **La labellisation** pour valoriser les administrations particulièrement engagées en matière d'efficacité et de qualité de service

Ce programme s'appuie sur le site Services Publics + qui permet aux usagers de donner leur avis sur les services publics, de participer à un panel de simplification administrative ou encore de connaître les résultats de qualité des services publics près de chez eux.

Contact Presse DITP :
presse.ditp@modernisation.gouv.fr
Caroline Marcel Orzechowski – Tél. : 06 40 67 33 62
modernisation.gouv.fr