

# 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.).

## 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.

## BILAN À DATE

34

documents simplifiés

31

simplifications en cours

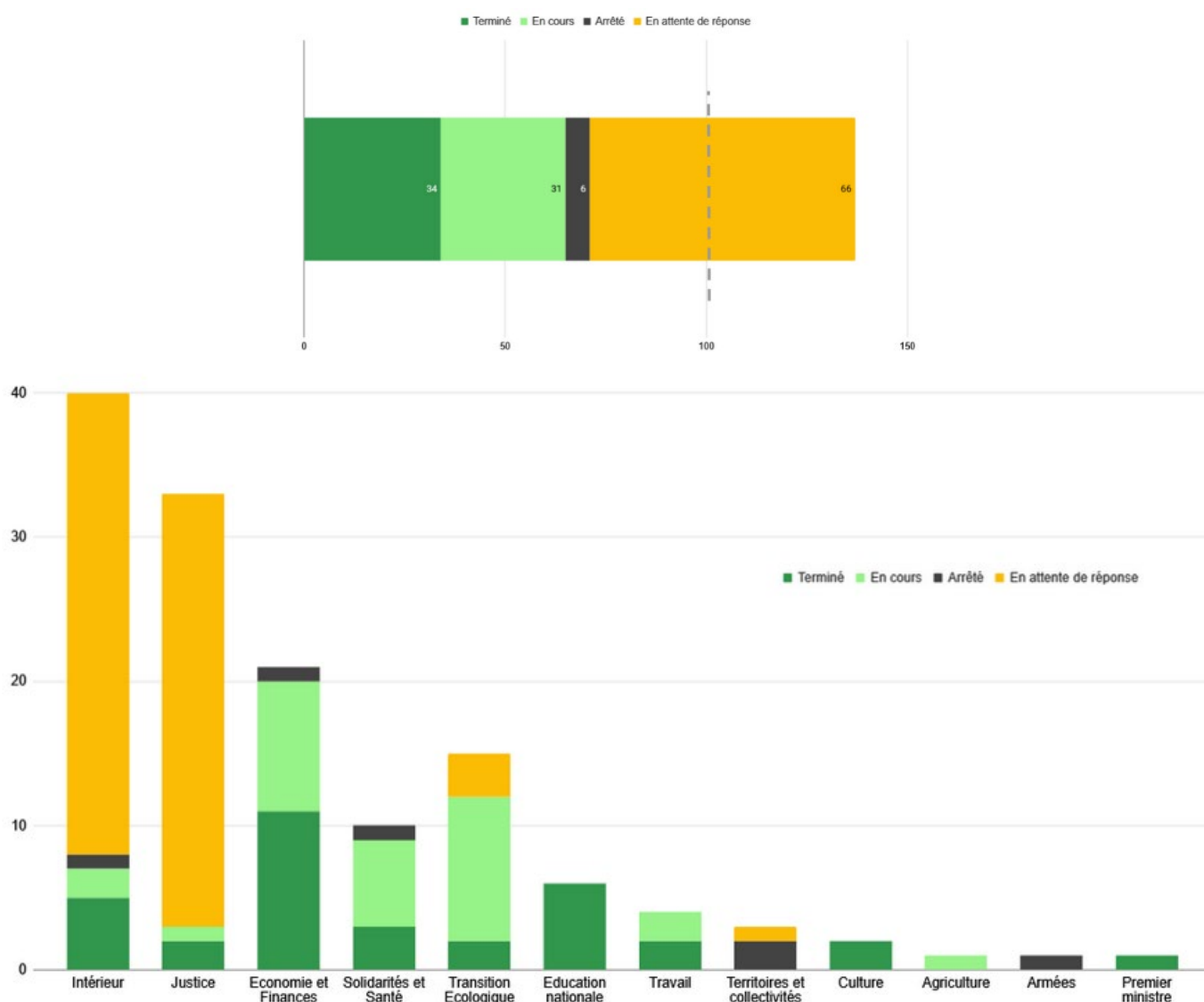
66

simplifications à venir

Accompagnement de travaux de refonte (Cerfa, courriers, sites, parcours en ligne, etc.) :

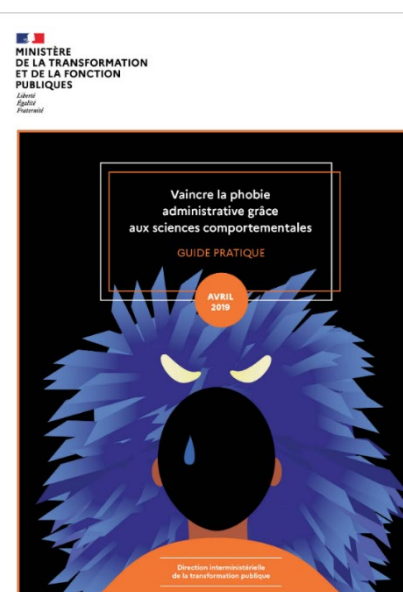
- 34 documents finalisés, 31 documents en cours, 66 documents identifiés/diagnostiqués
- exemple de formulaires simplifiés :
  - demande d'aides à l'autonomie à domicile pour les personnes âgées
  - demande de vote par procuration
  - demande de bourse collège et lycée
  - demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées
  - déclaration de contrat de prêt (impact de la refonte : augmentation de 20% de la compréhension de la notice et réduction de 18% des erreurs de remplissage)

## Etat de la refonte des documents en fonction de leur état d'avancement et par ministère



### Outillage des administrations :

- chantier interministériel d'harmonisation des formulaires et démarches en ligne (intitulés, champs, catégories d'informations, etc.)
- 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)
- conception d'une solution numérique de simplification du langage administratif (identification des besoins et contraintes des administrations, engagement de la phase de prototypage et test, sélection de l'administration partenaire).



## Organisation de simplifications :

- conception et animation d'ateliers de co-construction avec les usagers et les agents pour simplifier leurs documents administratifs.



Simplification avec la préfecture du Val de Marne le 19 novembre 2021



Atelier interministériel sur la conception de cerfa le 26 novembre 2021

## Mise en place de fonctionnalités dans Services Publics + :

- pour les usagers : possibilité de signaler les documents complexes (formulaires, courriers) et participer à un panel de testeurs pour aider l'administration à améliorer sa communication
  - 258 documents signalés comme problématiques par les usagers
  - 4 826 usagers inscrits au panel de testeurs volontaires
- pour les administrations : possibilité de bénéficier de tests usagers (10 tests réalisés).

# PROCHAINES ETAPES

D'ici fin 2022, mener à son terme la simplification des 100 formulaires.

Structurer/accompagner les travaux de simplification au sein des administrations.

Refonte de la procuration de vote  
Avant    Après

# Refonte de la demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées menée avec la CNAV

## Avant Après

**Demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées**  
au titre des articles L.115-1 et suivants du code de la sécurité sociale

**Préavis sur l'honneur que les renseignements portés sur cette demande sont exacts, sans omission :**

- à vous être communiqué toute modification de vos ressources et de celles de mon conjoint ou partenaire pacé ou concubin ainsi que tout changement familial et de résidence principale ;
- à toutes les personnes concernées ;

**Je reconnais avoir été informé et compris les conditions à remplir pour bénéficier de l'Aspa et suis conscient des sanctions encourues en cas de fraude.**

**IMPORTANT :** Les sommes payées au titre de l'allocation de solidarité aux personnes âgées sont récupérées sur le successeur de l'allocataire lorsque l'actif net de celui-ci est au moins égal à 30000 €, ou au-delà de 100000 € dans les départements et régions d'outre-mer pour les décès survenus du 2 mars 2017 au 31 décembre 2020, en présence, vous demandeur, l'inscription de vos biens immobiliers à tout moment dans votre déclaration de ressources.

**Signature du demandeur :** \_\_\_\_\_ **Signature du conjoint :** \_\_\_\_\_

**Vous êtes de remplir votre demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées. Pour que votre dossier soit complet, vous devez obligatoirement transmettre les pièces justificatives détaillées sur la notice page IV et remplir la déclaration de ressources.**

**Remarque au conseiller retraite :**

Le demandeur : \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

Le conjoint : \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

Signature du conseiller retraite : \_\_\_\_\_

**www.allocationsolidarite.fr**

**NUMÉRO** 09 75 10 10 10

**REF : S 51626 - 01/2020**

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**  
Ministère de la Santé et de la Prévoyance

**Assurance Retraite**

**Demande d'allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa)**  
Pour les personnes qui dépendent du régime de l'Assurance retraite ou du régime des cultes (CAVIMAC)

**Déclaration sur l'honneur**

**Partie à envoyer à votre organisme de retraite**

**Je m'engage :**

- À remplir cette demande avec des informations exactes.
- À signaler toute modification de mes ressources et de celles de mon conjoint.
- À signaler tout changement familial et de lieu de résidence.
- À fournir toute enquête, notamment les enquêtes qui pourront être effectuées pour vérifier que les déclarations sont exactes et que les documents administratifs joints à la demande sont authentiques ;
- À indiquer à votre organisme de retraite si vous résidez à l'étranger plus de 6 mois (180 jours) dans l'année.

**Je reconnais avoir lu attentivement les informations suivantes :**

- Si vous gardez vire à l'étranger ou si vous résidez moins de 6 mois (180 jours) par an en France, votre allocation sera supprimée ;
- Une nouvelle demande devra être déposée si vous résidez à nouveau sur le territoire français ;
- S'il est qu'il votre décès si votre succession dépasse 39 000 euros en France Métropolitaine ou 100 000 euros dans les départements d'Outre Mer, une partie de l'Aspa repai par vous ou votre conjoint sera récupérée sur votre succession ;
- Si vous recevez l'aide à la vie familiale et sociale - AVFS (anciennement AERS), vous ne pouvez pas le cumuler avec l'Aspa.

**1. Comme prévu par les articles L115-1 à L115-27 du code de la sécurité sociale, qui donnent des pouvoirs étendus aux agents des organismes sociaux.**

**2. En application des articles 319 A, 439 B, et 443 à 445 du code pénal.**

Page 4 / 14 **CNAV** Cerfa N° XXXXXX

**Si vous êtes trompé, signalez-le dès que possible à l'organisme de retraite qui vous a présenté. Elle corrigera les informations concernées. Si cette rectification fait basculer le montant des prestations que vous recevez, vous devrez rembourser les sommes perçues en trop. Si vous êtes de bonne foi et que c'est votre première erreur, vous ne serez pas sanctionné.**

**En outre, si vous commettez une fraude ou de fausses déclarations pour obtenir des prestations auxquelles vous n'avez pas droit, vous pouvez être amendé et/ou être condamné à l'emprisonnement, comme prévu par la loi.**

**Lu et approuvé**

**Fait à :** \_\_\_\_\_ le : \_\_\_\_\_

**Signature du demandeur** \_\_\_\_\_ **Signature du conjoint obligataire \*** \_\_\_\_\_

**\* La signature du conjoint est obligatoire dans le cas où la demande d'Aspa concerne les deux membres du couple.**

**1. Comme vous sur le site [www.aspa.fr](http://www.aspa.fr) pour en savoir plus sur le droit à l'honneur**

**2. En application des articles 1131, 1133, 439 B, et 443 à 445 du code pénal. L'obligation de ces textes de loi est dispensée sur le site [www.aspa.fr](http://www.aspa.fr)**

Page 6 / 14 **CNAV** Cerfa N° XXXXXX