

ServicePublic+

- L'utilisateur tu considéreras !
- Avec logique l'information tu organiseras !
- Des mots simples tu utiliseras !
- Démarche qualité services publics plus
- À l'action, tu inciteras !
- La présentation tu soigneras !
- Lexique administratif
- A l'essentiel tu iras
- Glossaire
- Prompt secrétaire
- Service public plus

L'utilisateur tu considéreras !

4 conseils pour produire un document administratif bienveillant

Plus une information nous semble être personnellement destinée, plus elle retient notre attention. Il est important d'adapter son message au destinataire afin que celui-ci se sente impliqué.

Par ailleurs, le ton employé peut avoir un impact très fort sur la façon dont le message sera reçu : veillez à faire preuve de bienveillance en vous adressant à l'utilisateur.

1 Privilégiez une relation de proximité

- Adressez-vous directement à la personne en utilisant son nom et son prénom.
- Employez la 1^{ère} et la 2^{ème} personne : "**Vous**", "**Je**", "**Nous**".

Ex :

- **x** Monsieur, Madame
- ? Monsieur Jacques Dupont
- **x** Quand le service aura traité votre dossier...
- ? Quand **nous** aurons traité votre dossier...
- De même, n'hésitez pas à signer vos messages de votre nom et prénom plutôt que "Madame" ou "Monsieur".

Ex : ? SMS de rappel : *Bonjour Julie, nous avons RDV demain à 10h30 au sujet de votre demande d'aide. Je vous retrouverai à l'accueil du bâtiment. Bien à vous, votre conseillère Céline.*

- Personnalisez l'information que vous donnez et fournissez des détails pratiques pertinents pour l'utilisateur, comme par exemple les coordonnées du centre le plus proche de chez lui.

? Vous favorisez ainsi le sentiment de proximité.

2 Soyez bienveillant

- Utilisez le plus possible un ton positif, et évitez les tons autoritaires et expressions anxiogènes et culpabilisantes.
- Utilisez un ton respectueux et des formules courtoises.
- Soyez empathique dans l'annonce des mauvaises nouvelles et proposez dans la mesure du possible des solutions.
- Ordonnez vos informations de sorte à refléter cette bienveillance.

Ex :

- **x** Vous avez déclaré à tort
- ? Vous avez **par erreur** déclaré
- **x** Répondez immédiatement
- ? Répondez dès que possible
- **x** Ne partez pas avant la fin
- ? Restez avec nous jusqu'à la fin
- **x** Il faut répondre impérativement dans les délais prescrits, sinon...
- ? **Nous** avons besoin de recevoir votre réponse avant le...
- **x** Si vous échouez à l'examen écrit, vous ne pourrez pas obtenir votre permis
- ? **Si** vous réussissez l'examen écrit, vous pourrez obtenir votre permis
- **x** Aucune demande ne sera traitée si les coordonnées ne sont pas fournies
- ? **Veillez** indiquer vos coordonnées sur votre demande afin que nous puissions vous répondre
- **x** Le formulaire doit nous être adressé une fois rempli par vos soins
- ? **Nous vous remercions** de remplir le formulaire et de nous l'adresser
- ? **Nous sommes au regret** de vous annoncer que...

Énoncez à l'utilisateur d'abord ses droits puis ses obligations.

? 1. Vous avez le droit à l'erreur 2. En cas de fraude ou de récidive.

3 Faites preuve de pédagogie

- Quand il s'agit de souligner des risques et des infractions, évitez le ton moralisateur et préférez un ton plus pédagogique.

Ex : ? Le risque d'être tué pour un conducteur en période probatoire est 4 fois supérieur à celui d'un conducteur expérimenté, c'est pourquoi la loi vous oblige à suivre un stage.

- Utilisez des exemples particuliers faisant plus appel à l'affect.

Ex : ? Camille a oublié de déclarer son changement de situation et elle doit désormais rembourser 1 600 €. Pour éviter que cela ne vous arrive, déclarez votre changement le plus vite possible !

Check-Up !

Le mot des sciences comportementales :

Les effets de la personnalisation :

Plusieurs interventions basées sur la personnalisation ont fait l'objet d'évaluations d'impact au Royaume-Uni.

L'utilisation d'emails personnalisés plutôt que génériques a par exemple augmenté de façon significative le nombre de personnes faisant don d'une journée de salaire à un organisme caritatif.

Je m'adresse personnellement à l'utilisateur.

? "vous" ou "Madame Élodie Martin"

J'ai écrit mon texte à la première personne.

? "je" ou "nous"

J'utilise un ton bienveillant et je fais preuve d'empathie en cas d'annonce d'une mauvaise nouvelle.

J'attire l'attention avec courtoisie sur une règle impérative (délai à respecter, paiement à effectuer).

J'ai conclu l'échange de manière positive.

- C'est souvent les dernières interactions que la personne retiendra le mieux.

4 Soignez la manière dont vous concluez

Exprimez des retours finaux positifs et chaleureux. N'oubliez pas les formules de politesse.

Réalisé par les équipes Sciences Comportementales de la DITP.

Avec logique l'information tu organiseras !

Avec logique l'information tu organiseras !

4 conseils pour produire un document intuitif et percutant

L'ordre dans lequel l'information est présentée peut faciliter ou complexifier la lecture. Il est donc essentiel de structurer et d'organiser votre document de manière à ce que l'utilisateur accède rapidement et avec logique à l'information.

Un document bien organisé gagne en compréhension et en impact !

- Si deux documents font référence à la même démarche, au même événement... envisagez de les fusionner.
- Regroupez les informations du même type en sous-parties et nommez les avec un titre propre à chacune.
- Si, à l'inverse, votre document traite de deux sujets différents, envisagez de faire deux documents distincts.
- Si possible, formulez vos titres sous forme de questions afin de susciter l'intérêt de l'utilisateur.

Ex :

Une notification d'indu et une demande de remboursement gagneraient à être regroupés en un seul document.

? Partie " Rappel de la situation " - Partie " Conditions d'éligibilité ", Partie " Points d'attention " - Partie " Prochaines étapes à accomplir "

Si votre mail comprend des informations concernant un prochain rendez-vous et un rappel d'échéance de paiement, séparez ces deux informations en deux mails distincts.

x Affiliation ? À quelle agence suis-je rattaché(e) ? x Pièces justificatives ? Quels documents justificatifs faut-il envoyer ?

1 Fusionnez ou regroupez les documents

2 Segmentez l'information dans votre document

3 Placez l'information importante en premier

Un élément d'une liste n'est pas retenu de la même façon lorsqu'il est présenté en premier, en dernier ou au milieu d'une séquence. C'est pareil pour l'information au sein d'une page. Les lecteurs mémorisent mieux les informations qui leur sont délivrées en premier et en dernier.

- Présentez en premier le message clé/urgent.

Les documents sont souvent formulés et organisés selon la perspective de l'administration... or ils sont conçus pour les usagers ! Il est important de se replacer de leur point de vue.

- Avant d'ordonner les informations, demandez-vous dans quel ordre elles seront mieux comprises.
- Si besoin remplacez l'usager dans l'historique de sa démarche.

Ex :

? S'il y a des conditions particulières d'éligibilité pour remplir la démarche, précisez-les en premier. Cela évitera à la personne un long effort pour se rendre compte qu'il n'est finalement pas éligible.

? *Vous avez changé de situation professionnelle le 4 février 2018. Entre le 4 février et le 7 juin 2018, vous n'avez pas signalé votre changement de situation professionnelle.*

? *Pour rappel en mars dernier...*

? *Vous nous avez indiqué être demandeur d'emploi et vous vous interrogez sur votre droit d'accès aux congés de paternité. D'après votre situation vous pouvez recevoir des indemnités journalières de paternité.*

Reformuler la question permet de mettre en évidence les incompréhensions et éventuelles imprécisions de l'usager ou de l'administration.

4 Adoptez la logique de l'usager

- Si vous annoncez une nouvelle ou une décision faites apparaître l'information très tôt dans le texte.
- Dans une foire aux questions (FAQ), répondez d'abord à la question, puis donnez l'explication.
- Dans les explications, commencez par la situation générale puis donnez les détails, les cas particuliers et les exemples.
- Terminez par les choses à faire et attendues de la personne.
- S'il s'agit d'une réponse à un usager, reformulez sa demande initiale en introduction de votre message.

Check-Up !

Le mot des sciences comportementales :

Avez-vous entendu parlé des effets de primauté et de récence ? Ces phénomènes sont liés à deux caractéristiques de notre mémoire : lorsque l'on est face à une liste de mots, les premiers (effet de primauté) et les derniers (effet de récence) sont ceux que l'on retient le mieux. Ainsi quand on lit un document, on a tendance à donner plus d'importance au début et à la fin du message.

En tant qu'agent s'adressant à un usager, il est donc important de soigner le début et la fin d'une communication écrite ou verbale, et de ne pas hésiter à remercier ou répéter les informations importantes en conclusion.

- J'ai séparé mon document en grandes parties logiques.
- J'ai donné un titre aux différentes parties.
- J'ai fait figurer le message le plus important au début du document.
- J'ai ordonné l'information selon la logique de l'utilisateur.

Réalisation : Studio Streetpress

Ex : ? 1) Dans quel cas faire cette demande ? 2) Comment compléter la demande ? 3) Comment l'adresser à l'administration? 4) Sous combien de temps recevrez vous une réponse?

? 1) Quand a lieu votre prochain rendez-vous ? 2) Comment vous y rendre ? 3) Que faire si vous ne pouvez pas vous y rendre ?

- Utilisez un ordre chronologique ou l'ordre logique de la démarche.

Réalisé par les équipes Sciences Comportementales de la DITP.

Des mots simples tu utiliseras !

6 conseils pour vous aider à élaborer un document administratif compréhensible par tous

On a souvent tendance à penser que les mots que l'on a l'habitude d'utiliser sont compris par tout le monde. Lorsqu'ils sont administratifs, juridiques ou techniques, ils sont souvent peu utilisés par les usagers.

Rappelez-vous : Les mots qui vous sont familiers ne le sont pas forcément pour tous !

Il est donc préférable d'employer un langage courant. En utilisant des mots et des phrases simples, vous facilitez la vie des usagers et donc la vôtre !

• Évitez les termes techniques, administratifs et juridiques rarement employés.

Demandez-vous si le mot utilisé est le plus courant et donc facile à comprendre par les usagers.

Vous pouvez vous aider du [lexique administratif édité par COSLA et Dictionnaires Le Robert 2004](#)

Ex :

- x Récépissé ? Reçu
- x Proroger ? Prolonger
- x Stipuler ? Indiquer
- x Indu ? Dette ou Trop perçu

• Choisissez des termes clairs, courts et concrets.

Ex :

- x Prendre pour objectif ? Viser
- x Possibilité d'emploi ? Poste
- x Au titre de l'article 37 ? Selon l'article 37

Ex :

- x Pour l'optimisation ? Pour optimiser
- x Pour l'introduction ? Pour introduire

• Évitez les adverbes en "-ment".

- Mensuellement ? Tous les mois
- Préalablement ? Avant

• Préférez les verbes aux noms.

Utilisez un langage courant

N'ayez pas recours aux synonymes

- N'utilisez qu'un seul et même mot pour nommer une notion, évitez l'emploi de synonymes ou de mots voisins.

? En diversifiant les mots, on perd le lecteur.

Ex :

- Veuillez effectuer votre demande lors du dépôt du dossier de création. Votre requête sera traitée au plus vite.
- ? Veuillez effectuer votre demande lors du dépôt du dossier de création. Votre demande sera traitée au plus vite.

- N'utilisez pas des mots polysémiques ou des mots ambigus, qui peuvent être interprétés de la mauvaise manière.

Ex :

- Avec le concours des forces de la police
- ? Avec l'aide des forces de la police
- Liquidez votre dette ? Payez votre dette

Évitez les mots qui ont plusieurs sens

Ex :

- Écrivez les nombres en chiffres et non en toutes lettres
- Utilisez plutôt la forme numérique des nombres plutôt que des pourcentages.
 - Vous recevrez dans deux mois ? Vous recevrez dans 2 mois
 - 33% des personnes ? 1 personne sur 3

Attention à votre utilisation des chiffres

- Mille Deux-cents
 - Vingt-quatre
 - Cent Dix-sept
-

Définissez les notions spécifiques

- Évitez les sigles et les acronymes. Lorsqu'il est nécessaire de les utiliser, définissez-les entre parenthèses la première fois.

Ex :

- x RGPD ? Règlement Général de Protection des Données
- x APL ? Aide Personnalisée au Logement

- Donnez des exemples pour illustrer une notion ou un concept.

Ex :

- ? Si vous recevez des aides de l'État, telles qu'une bourse d'études ou une allocation logement.
- ? Vos ascendants (père, mère, grands-parents) sont concernés par cet avis.

- Explicitez les termes compliqués qui ne peuvent pas être remplacés.

Ex :

- ? Créancier: Personne à qui l'on doit de l'argent
 - ? Personne morale: Groupe qui a une existence juridique et donc des droits et des obligations (ex : institutions, organismes, sociétés, associations, établissements publics)
-

Check-Up !

Le mot des sciences comportementales :

Avez-vous déjà entendu parler de la malédiction de la connaissance ?

Ce phénomène psychologique est universel :

nous avons tendance à croire que, lorsque l'on s'adresse aux autres, ils disposent des mêmes connaissances que nous et sommes persuadés d'être facilement compris. Or, très souvent,

cette situation de communication est asymétrique : l'autre ne dispose pas du même niveau de connaissance et des concepts qui nous paraissent évidents peuvent lui échapper.

En tant qu'agent s'adressant à un usager, il est donc important de prendre conscience de cette asymétrie, de formuler l'information dans un langage simple et de vérifier, auprès des usagers, que l'information est bien comprise.

J'ai traduit les mots techniques en langage courant en m'aidant du lexique administratif si besoin.

J'ai formulé les phrases simplement (sujet - verbe - complément) et à la forme active.

J'ai défini les acronymes, mots et concepts compliqués et j'ai donné des exemples pour illustrer.

J'ai fait relire mon texte par des usagers pour vérifier qu'il soit bien compris.

Construisez des phrases simples

- Utilisez la structure sujet-verbe-complément, dans cet ordre.
- Utilisez la forme active.
- Utilisez des phrases courtes (25 mots max).

• Privilégiez l'emploi du présent.

Ex :

- **x** Seront également acceptées les demandes envoyées par courrier électronique.
- ? Les demandes envoyées par courrier électronique seront également acceptées.

Ex :

- **x** L'obtention du permis est soumise à la production d'une pièce justificative.
- ? Pour obtenir le permis, vous devez nous envoyer un document justificatif.

x La réduction de votre délai dépend de ? Votre délai pourra être réduit si...

Réalisation : Studio Streetpress

Construisez des phrases simples

Réalisé par les équipes Sciences Comportementales de la DITP.

Démarche qualité services publics plus

Le service public s'engage pour améliorer la qualité de service

Les engagements qualité

engagement n°1 : Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur

L'expérience vécue par l'utilisateur dans son rapport avec les services publics se nourrit de son ressenti et de la qualité de la relation qu'il a eue avec l'administration et ses agents. La relation à l'utilisateur est avant tout une relation humaine.

Une posture d'écoute et de bienveillance des agents est à même de renforcer le sentiment de proximité des usagers avec leurs services publics. Pour accompagner ce changement, les agents sont formés aux principes de la loi ESSOC, au droit à l'erreur et à la posture de bienveillance.

En cas d'erreur, l'utilisateur est présumé de bonne foi

Il s'agit pour l'administration de passer d'une posture de contrôle a priori à une posture de confiance a priori, conformément à l'esprit de la loi ESSOC.

Les agents accordent le droit à l'erreur à l'utilisateur qui s'est trompé en réalisant une démarche administrative, y compris dans le cadre des activités de contrôle et de recouvrement. L'utilisateur doit pouvoir mettre à jour sa situation lorsque l'erreur est commise de bonne foi, sans risquer une sanction dès le premier oubli.

Le droit à l'erreur s'applique à toutes les démarches administratives, sauf exceptions prévues par la loi ESSOC.

L'agent informe l'utilisateur de son droit et de son obligation de signaler à l'administration si ses informations sont inexactes, afin de régulariser l'erreur commise. L'administration doit permettre à l'utilisateur de modifier ses informations.

Les services publics expliquent clairement et simplement à l'utilisateur comment réaliser ses démarches, en promouvant des conseils pratiques à suivre pour lui éviter de commettre les erreurs les plus fréquemment commises. Ces conseils sont accessibles sur la plateforme Services Publics + et sur les sites internet des administrations. Ils sont mis à jour dès que les règles changent pour l'utilisateur. Les services publics identifient les erreurs les plus fréquentes et développent des actions permettant de les éviter et de les résoudre simplement.

engagement n°2 : Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics

L'utilisateur sait comment contacter l'administration

L'administration indique à l'utilisateur comment la contacter en fonction de son besoin. Elle publie obligatoirement sur le site internet et dans les lieux d'accueil :

- le(s) numéro(s) de téléphone, le(s) adresse(s) courriel(s) et leurs finalités respectives
- les adresses postales des lieux d'accueil, avec l'information sur comment s'y rendre
- les horaires d'ouverture, horaires d'affluence et heures creuses, pour les accueils physiques et téléphoniques
- les coordonnées des médiateurs, lorsque cela est pertinent

L'administration renvoie vers l'annuaire de l'administration publique sur le site « service-public.fr » et les autres sites de références pour aider l'utilisateur à s'informer sur ses droits et démarches.

Elle met à jour ces informations sur l'ensemble de ses canaux.

Dans les courriers ou courriels, l'administration communique un numéro de téléphone ou une messagerie électronique de contact.

Dans le cas de l'utilisation d'un Serveur Vocal Interactif (SVI) ou d'un répondeur, l'administration communique les coordonnées du service, les horaires d'ouverture des lieux d'accueil et de l'accueil téléphonique, et les informations relatives aux démarches administratives.

engagement n°3 : Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle

L'administration accompagne et guide l'utilisateur dans la réalisation de ses démarches

Elle accompagne l'utilisateur dans son parcours, l'informe sur les voies de recours possibles et lui facilite l'accès à ses données.

Les agents en interaction avec les usagers disposent des outils pour accompagner, répondre et traiter les demandes des usagers ainsi que pour les orienter facilement.

Chaque service public définit les critères d'identification des situations urgentes ou prioritaires et met en place des modalités de traitement adaptées à ces situations. Les agents disposent des marges de manœuvre nécessaires pour apprécier la situation de l'utilisateur et prendre les décisions adaptées pour répondre à sa demande.

Les lieux d'accueil des administrations proposent un accompagnement qui répond à la diversité des besoins et des situations.

Des services dédiés permettent d'accompagner l'utilisateur, dans les lieux d'accueil et à distance, dans l'utilisation des services en ligne. Des outils d'aide en ligne sont proposés sur les sites des administrations, comme des FAQ (foire aux questions), tutoriels, tchat, ou forums d'entraide.

Chaque administration travaille, avec l'ensemble des administrations concernées, à la simplification des parcours de ses usagers. Elle veille notamment à rationaliser les démarches administratives et pièces justificatives demandées à l'utilisateur.

Les services publics partagent les données relatives à l'utilisateur pour éviter de lui demander des informations déjà transmises

L'administration demande uniquement les documents justificatifs et les données nécessaires pour réaliser sa démarche. A chaque fois que cela est possible, les données de l'utilisateur sont obtenues via échange entre administrations. Les données ne sont redemandées que lorsque tous les moyens de les obtenir au sein d'une même administration ou entre administrations ont été épuisés.

Lorsque l'administration sollicitée n'est pas compétente pour traiter une demande, les agents orientent l'utilisateur vers d'autres services ou administrations. L'utilisateur est informé lorsque sa demande et les documents fournis sont transmis à un autre service ou administration. Pour toute démarche, l'administration s'assure, lorsque nécessaire et dans les conditions prévues par la loi, du consentement préalable de l'utilisateur ou de ses ayants droits pour diffuser l'information détenue le concernant, et/ou délivrer une prestation ou un service.

L'utilisateur est informé du droit d'accès et de rectification dont il dispose concernant ses informations et données personnelles notamment dans les conditions prévues par la réglementation RGPD.

L'administration va au-devant des besoins de l'utilisateur

L'administration met en œuvre une démarche proactive à plusieurs niveaux :

- L'administration communique à l'utilisateur les informations utiles pour préparer ses démarches en amont de son parcours
- Elle conseille l'utilisateur pour l'aider à faire valoir ses droits
- Elle informe l'utilisateur des différentes étapes de son parcours administratif et facilite ses démarches
- Elle conseille l'utilisateur sur les éventuelles démarches complémentaires à engager compte tenu de sa situation personnelle, de ses droits et/ou de son avancement dans son parcours
- Elle informe ou délivre automatiquement, lorsque cela est réalisable, les services à l'utilisateur ou à ses ayants droits concernés, afin de faciliter la réalisation de la démarche et de réduire l'effort à fournir par l'utilisateur.

Par ailleurs, au travers de partenariats locaux, l'administration va à la rencontre des usagers pour les informer des aides et de l'accompagnement de proximité dont ils peuvent bénéficier.

L'administration porte une attention particulière aux usagers qui en ont le plus besoin

L'administration suit les difficultés rencontrées par les usagers ainsi que les situations d'exclusion et de non-recours aux droits, et met en place des actions pour y remédier.

Elle prend en compte les situations, besoins et contraintes des publics les plus concernés par le non-recours lorsqu'elle crée une démarche ou dématérialise un service. Elle associe, dès la conception du service, les usagers les plus susceptibles d'être en difficulté pour réaliser leurs démarches ainsi que les agents et acteurs locaux en contact avec eux.

Elle anticipe les risques d'exclusion ou les dysfonctionnements qui peuvent générer du non-recours (ex. rupture de droits lors d'un déménagement dans un nouveau département...).

Elle identifie les canaux à privilégier pour être accessible aux personnes éloignées des services publics. Elle propose des solutions de traduction dans plusieurs langues pour les sites les plus utilisés.

L'administration va à la rencontre des usagers éloignés des services publics à travers des partenariats, des interventions itinérantes ou hors les murs, pour les informer des aides dont ils peuvent bénéficier et leur proposer un accompagnement de proximité adapté à leur situation.

L'administration propose des offres d'accompagnement spécifiques. Les agents sont en capacité de réaliser un premier niveau de diagnostic pour identifier les besoins et les difficultés des usagers : autonomie numérique, maîtrise de la langue, culture administrative etc...

engagement n°4 : Votre demande est traitée dans les délais annoncés

L'administration informe l'utilisateur du délai de traitement de sa demande

L'utilisateur reçoit un accusé de réception à ses demandes écrites (sauf exceptions prévues par la loi) :

- dans un délai maximum d'une semaine lorsque les demandes sont envoyées par voie électronique
- dans un délai maximum de deux semaines lorsque les demandes sont adressées par courrier

Quel que soit le canal utilisé par l'utilisateur, l'administration apporte à ce dernier une réponse sur le fond ou lui communique un délai de traitement de sa demande (dossier, démarche, réclamation etc.).

Il peut s'agir d'un délai indicatif ou, dans le meilleur des cas, d'un délai personnalisé.

L'administration informe également l'utilisateur :

- de l'état de sa situation administrative
- des étapes de traitement de sa demande
- de l'avancement du traitement de sa demande via son espace personnel ou par d'autres moyens (notifications par sms, courrier électronique, courrier, etc.)
- des éléments complémentaires qui seraient à lui fournir pour faire avancer sa demande.

Dans le cadre de ses démarches en ligne, l'utilisateur a accès, après transmission de sa demande, à un récapitulatif reprenant les informations communiquées à l'administration.

La communication de ces informations vise à rassurer l'utilisateur et à lui éviter de réitérer sa demande, ce qui limitera le nombre de sollicitations à destination de l'administration concernée.

Les éléments d'information communiqués à l'utilisateur sur le contenu de son dossier peuvent être limités pour des raisons légales et/ou de sécurité.

engagement n°5 : Vous disposez d'une information claire, simple et accessible

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. C'est un levier pour limiter le nombre d'erreurs commises par les usagers, et la réitération de leurs demandes.

L'ensemble des communications de l'administration vers les usagers sont formulées dans un langage clair et facile à comprendre de tous. Qu'elles soient écrites ou orales (écrits administratifs, échanges téléphoniques, services en ligne, sites internet, courriers, formulaires, CERFA, courriels, documents d'information, etc.), elles ciblent les informations nécessaires à l'utilisateur pour répondre à sa demande ou accomplir sa démarche.

Le langage clair est défini^[1] comme un style d'expression qui repose sur quatre grands principes :

- des phrases courtes et simples
- un vocabulaire adapté à l'interlocuteur
- une information organisée avec logique
- une mise en page des écrits qui facilite la compréhension du contenu

Les services publics identifient les communications administratives complexes

Les services publics cartographient les documents complexes afin d'engager des travaux de refonte ou d'adaptation des écrits concernés. Pour cela, ils s'appuient sur leurs dispositifs de repérage interne (remontée des agents, etc.) mais aussi sur les signalements des usagers.

Différents dispositifs sont mis à disposition des usagers afin qu'ils remontent les documents difficiles à comprendre. Une fonctionnalité dédiée aux signalements de documents complexes est notamment disponible sur plus.transformation.gouv.fr.

Pour simplifier un document administratif, il convient ensuite de :

- mobiliser les experts de l'application du droit et de la règle métier
- tester la facilité de compréhension du texte auprès des usagers, avant de le diffuser

engagement n°6 : Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

Les services publics mesurent leurs résultats de qualité de service et les affichent

L'administration mesure et affiche ses résultats de qualité de service rendu à l'utilisateur via des indicateurs compréhensibles de tous et liés aux engagements du programme Services Publics +.

- Les résultats sont visibles des usagers dans les lieux d'accueil et/ou les sites internet des administrations
- Les résultats sont consultables sur le site internet « plus.transformation.gouv.fr »

Les résultats sont publiés au moins une fois par an et reflètent la qualité de service de l'administration en relation avec l'utilisateur, à la maille locale la plus pertinente, telle qu'elle est rendue et perçue

Telle qu'elle est rendue, via des indicateurs de performance :

- **Taux de décroché des appels téléphoniques** : taux de décroché par un agent (pourcentage d'appels traités par un agent par rapport au nombre d'appels requérant une réponse par un agent). Le taux de décroché global sera suivi par ailleurs pour les réseaux ayant un SVI (serveur vocal interactif)

traitant une partie des appels

- **Respect du délai de traitement annoncé d'une démarche phare de l'administration** : taux des démarches traitées dans les délais annoncés par l'administration par rapport au volume total de démarches traitées
- **Qualité des démarches en ligne** : pourcentage de démarches ayant une note de satisfaction supérieure ou égale à 8/10 par rapport à la totalité des démarches évaluées par les usagers

Telle qu'elle est perçue par les usagers et exprimée suite à un contact avec un service public, via des indicateurs de satisfaction ou de ressenti mesurés à partir des questions suivantes :

- **Taux de satisfaction globale des usagers à l'égard des services publics et Taux net de satisfaction** : « Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service rendu par le service public avec lequel vous avez été en contact ? »
- **Taux de satisfaction sur les délais de traitement** : « Avez-vous été satisfait du délai de traitement / prise en charge de votre demande / démarche par ce service public ? »
- **Taux d'accessibilité du service public** : « A-t-il été facile d'entrer en contact avec ce service public ? »
- **Taux d'effort des usagers et Taux d'effort net des usagers** : « Estimez-vous qu'il a été simple de réaliser votre/vos démarches auprès de ce service public ? »
- **Taux de qualité de la relation avec les services publics** : « Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par ce service public ? »

engagement n°7 : Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu

L'administration informe l'utilisateur des moyens mis à sa disposition pour communiquer ses suggestions et ses remarques sur les services publics avec lesquels il a été en contact

L'administration déploie le dispositif « *Je donne mon avis avec Services Publics +* » qui permet à l'utilisateur de partager son expérience avec les services publics, positive comme négative, et de recevoir une réponse de l'administration. L'utilisateur peut y accéder depuis le site « *plus.transformation.gouv.fr* » et via les sites internet des administrations.

L'utilisateur en relation avec l'administration est régulièrement invité à répondre à des enquêtes de satisfaction pour faire part de son avis sur la qualité de service rendu.

D'autres modalités d'écoute des usagers et de co-construction peuvent être mises en œuvre par l'administration comme des comités d'écoute usagers, des panels locaux ou nationaux, ou des tests de nouveaux services.

Les avis des usagers, quelle que soit leur source, sont analysés pour mettre en place des mesures de simplification ou définir des plans d'action dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue. Une communication externe est réalisée sur l'impact du retour usager (« *vous nous l'avez demandé, on l'a fait* »).

L'administration met en place une démarche d'amélioration continue

Il s'agit, pour chaque administration en contact avec le public, de comparer les résultats de qualité de service avec les engagements pris, pour identifier et qualifier les écarts. Cette démarche, associée à l'écoute des parties prenantes, permet d'arrêter les priorités d'action du service public.

Cette démarche est pilotée au niveau des administrations centrales pour construire, jusqu'à la maille locale, les plans de simplification et d'amélioration de la qualité de service.

Le correspondant national *Services Publics* + s'appuie sur des référents locaux pour déployer et piloter le programme *Services Publics+*. Chaque service réalise chaque année au moins un autodiagnostic de la qualité du service rendu à l'utilisateur, conduit à la maille locale la plus pertinente.

Les agents en interaction avec les usagers participent activement à l'analyse de la voix de l'utilisateur recueillie au travers des dispositifs d'écoute mis en œuvre.

L'administration organise des « conférences de parties prenantes » pour améliorer la qualité des services publics jusqu'à l'échelon local, en impliquant les agents qui sont en contact avec les usagers. Elle invite les usagers, agents, partenaires locaux et élus pour :

- partager le bilan (annuel) de la démarche d'amélioration de la qualité de service, présentant les résultats et les actions d'amélioration réalisées
- définir les priorités et co-construire les plans d'actions d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers

L'administration informe et implique tous les agents au contact de l'utilisateur dans la mise en œuvre et le suivi du plan d'action partagé en conférence de parties prenantes.

L'administration facilite l'expression par les agents de leurs suggestions pour améliorer l'expérience de l'utilisateur (via des outils informatiques internes, boîtes ou arbres à idées, plateforme d'innovation, enquêtes internes, etc.). Elle valorise les initiatives locales par des actions de communication au sein de ses services, et en externe, vers d'autres services ou administrations.

engagement n°8 : Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

L'administration s'engage pour un service public écoresponsable

L'administration doit atteindre une neutralité carbone à horizon 2050 et mettre en place une stratégie de décarbonation.

Des mesures concrètes peuvent notamment être mises en œuvre sur les enjeux de transition écologique comme, par exemple :

- La rénovation et l'optimisation énergétique des bâtiments publics, mais aussi l'adaptation des espaces de travail et d'accueil
- La rationalisation et l'optimisation des déplacements professionnels (recours à la visio-conférence, développement du télétravail, mise en place de tiers-lieux, etc.)
- La promotion et la facilitation du recours à une mobilité durable (vélo, véhicule électrique, covoiturage des agents, transports en commun, etc.)
- Le reconditionnement ou réemploi du mobilier et du matériel professionnel et le recyclage des déchets
- La bonne gestion des espaces extérieurs, par exemple en collaborant avec des associations engagées dans la préservation de l'environnement et de la biodiversité
- La rationalisation des consommations et la préservation des ressources (papier, eau, fournitures, etc.) et l'usage écoresponsable des outils numériques
- La mise en œuvre d'une politique d'achat durable (restauration avec des denrées de saison, intégration de clauses écoresponsables dans les marchés prestataires, etc.).

Les enjeux d'éco responsabilité sont intégrés aux formations des agents. Leur engagement et leurs initiatives locales sont valorisées et communiquées à l'utilisateur.

L'administration incite les usagers à agir pour l'environnement

Les services publics invitent les citoyens, usagers, agents, entreprises et associations à agir collectivement pour la transition écologique, en communiquant notamment sur les enjeux environnementaux et les gestes concrets pouvant être réalisés.

Progressivement, l'administration met à la disposition de l'utilisateur des solutions telles que :

- des places de stationnement sécurisées pour les vélos et trottinettes des usagers, aux abords de tous les sites accueillant du public
- un accès facilité aux services publics, avec des informations sur les modalités de transports en communs disponibles
- des points de collectes de piles, ampoules et appareils électriques usagés pour recyclage
- des modalités de rendez-vous et de traitement des démarches par téléphone ou en visioconférence qui offrent aux usagers la possibilité d'interagir avec les services publics sans se déplacer.

À l'action, tu inciteras !

4 conseils pour vous aider à élaborer un document administratif qui aide à lutter contre la procrastination

Nous avons tous une certaine tendance à remettre au lendemain ce qui peut être fait le jour-même, ce qui fait que nous ne respectons pas toujours les délais pour des démarches importantes.

Avoir conscience de ce que nous devons faire n'est malheureusement pas suffisant pour passer de l'intention à l'action.

Ce passage à l'acte peut cependant être encouragé : en accompagnant la planification et l'organisation des tâches à accomplir, et en utilisant les bons leviers pour renforcer la motivation.

1. Décomposez la démarche en sous-étapes simples à réaliser

- Vous rendrez ainsi la démarche plus engageante pour l'utilisateur.
- Aussi, la réalisation de chaque sous-étape donnera un sentiment de progression encourageante.

Ex:

1. Rendez-vous dès le 1er septembre sur le site [www...](#)
2. Connectez-vous sur votre compte en ligne. Si vous n'avez pas de compte, vous aurez la possibilité d'en créer un.
3. Remplissez votre déclaration dans l'onglet "Déclarer et payer".
4. Effectuez votre paiement en toute sécurité, par télépaiement ou carte bancaire.

2. Aidez l'utilisateur à s'organiser

- Faites une liste explicite des documents justificatifs à fournir et des informations nécessaires pour compléter la démarche.
 - Cela permettra à l'utilisateur d'anticiper et de s'organiser pour réaliser au mieux la démarche.
- Indiquez le temps nécessaire pour compléter une étape de la démarche.
 - Assurez-vous que la durée indiquée correspond au temps réel de l'étape ou à une estimation légèrement supérieure : un temps plus long que celui indiqué risquerait d'avoir un impact négatif sur l'expérience de l'utilisateur.

Ex: Compléter cette étape du questionnaire vous prendra environ 4 minutes.

- Insérez un calendrier des échéances et insistez sur les dates limites.
- **Envoyez des notifications de rappel** en utilisant le canal de communication approprié (courrier, email, SMS...) selon l'utilisateur et la temporalité.

Ex: ? SMS : Vous passez votre BAC, courage! N'oubliez pas de compléter vos candidatures en ligne pour intégrer une formation supérieure à la rentrée.

- **Proposez des checklists** pour permettre à l'utilisateur de vérifier qu'il a bien effectué chaque étape.
- **Si le document est accessible en ligne**, donnez la possibilité à l'utilisateur d'enregistrer les informations à tout moment de la démarche et permettez lui de continuer à le remplir plus tard.

Encouragez l'utilisateur

- **Utilisez l'impératif.**
 - Cela aide à formuler directement et simplement les demandes.
 - Cela n'empêche pas d'être courtois(e) et bienveillant(e).
 - **Formulez des retours positifs.**
 - Félicitez l'utilisateur lorsqu'il termine une étape administrative, encouragez-le pour les actions à venir et remerciez-le pour les efforts et le temps fournis.
 - Les retours positifs nourrissent la motivation et clarifient les situations. Cela aide à accomplir les démarches jusqu'au bout sans se désengager.
- Ex:** ? Bravo, vous venez de terminer cette 3ème étape!

Utilisez des leviers qui incitent à l'action

- **Expliquez les conséquences, coûts ou risques** d'une démarche incomplète.

Ex: ? Si vous ne déclarez pas votre changement de situation, vous devrez rembourser la somme perçue.
- **Rappelez clairement les obligations légales.**

Ex: ? Vous avez payé vos cotisations sociales par chèque en juillet 2019. Payer en ligne est obligatoire depuis le 1er janvier 2019.
- **Demandez à l'utilisateur de formuler son engagement.**
 - Cela permettra d'attirer son attention sur des éléments importants et d'encourager le respect de la réglementation.
 - Intégrez au début du document un champ de signature, un encart à mention manuscrite, ou une case d'engagement à cocher.

Ex: ? Je m'engage à déclarer rapidement tout changement de situation.
- **Expliquez la dimension citoyenne** de la démarche à suivre.
 - L'utilisateur sera ainsi incité à accomplir la démarche par civisme.

Ex: ? Régler votre facture d'hôpital permet de contribuer au maintien d'un service accessible à tous.

Utilisez les normes sociales.

- Souligner qu'un comportement est adopté par de nombreuses personnes incite à adopter ce comportement.
- Souligner que le comportement est adopté par un groupe social proche de celui de l'utilisateur renforce le sentiment de proximité et donc l'adoption de ce comportement.

Ex :

- Envoyer une lettre informant les individus que **90% de leurs voisins** paient leurs impôts à temps, augmente significativement le taux de paiement des impôts.
- Appuyez-vous sur des **informations et chiffres véridiques** pour décrire la norme sociale.

Check-Up!

- **J'ai fourni toutes les informations nécessaires pour que l'utilisateur puisse passer à l'action.**

- J'ai découpé la démarche en plusieurs étapes et sous-étapes claires et faciles à réaliser.
- J'ai mis en évidence le calendrier à respecter, les points de contact et les délais.

Le mot des sciences comportementales:

Connaissez-vous la "préférence pour le présent"?

Les individus ont beaucoup de mal à se projeter dans l'avenir et à adapter leurs attentes et leurs comportements en conséquence. Nous avons tendance à surestimer les récompenses et les coûts immédiats liés à une situation, et sous-estimer les coûts futurs liés à cette même situation. En bref, on préfère garder les choses pénibles pour plus tard...

C'est pourquoi nous avons des difficultés à prendre de l'avance pour réaliser des démarches, ou même simplement à les réaliser en temps et en heure !

En tant qu'agent s'adressant à un usager, il est donc important de garder cela à l'esprit et d'encourager l'utilisateur lorsqu'il réalise des démarches qui lui prennent du temps.

Réalisé par les équipes Sciences Comportementales de la DITP.

La présentation tu soigneras !

5 conseils pour vous aider à élaborer un document administratif attrayant visuellement

Lorsqu'un usager est face à un document, il se fait une **première impression visuelle** avant même de lire le contenu.

Il faut donc **soigner la présentation** pour que le document ne paraisse pas **surchargé** et qu'il soit **facilement lisible**.

Il faut également **veiller** à ce que les **informations importantes** attirent l'attention.

1. Aérez la mise en page

- Espacez les paragraphes.
- Utilisez des marges suffisantes pour faciliter la lecture du document.

2. Hiérarchisez visuellement l'information

Cela permettra de **distinguer clairement** les **éléments-clé** et les différentes parties de votre document.

- Choisissez une mise en forme qui fait ressortir le **plan du document** et les **éléments importants** :
 - Écrivez en **gras** les mots importants.
 - Jouez avec la **taille des polices** pour les titres.
 - Utilisez une gamme restreinte, clairement identifiable et cohérente sur l'ensemble du document.
 - Utilisez des **repères visuels** (titres, retraits, numéros...) pour séparer les grands paragraphes.

3. Privilégiez la lisibilité

Utilisez des typographies sans empattements.

- Ex: Marianne
- Utilisez la taille 11 minimum.
- Évitez de souligner.
- Évitez d'utiliser l'italique.
- N'écrivez pas de mots ou phrases complètes en majuscules.
- N'oubliez pas de mettre des accents sur les majuscules en particulier pour éviter les mauvaises interprétations.

4. Choisissez vos couleurs avec précaution

Lorsqu'elle est bien utilisée, la couleur permet de favoriser la compréhension et la lisibilité d'un document.

- Définissez un code couleur pour aider à comprendre l'organisation du document.
- Utilisez une seule couleur par type d'information.
 - Ex: ? Titres en bleu - Sous titres en vert.
- Limitez à trois le nombre total de couleurs dans votre document.
- Faites attention à ce que la couleur ne soit pas la seule façon de comprendre l'information: associez-la à du texte ou à des images explicites.
- Faites attention à vos associations de couleurs et utilisez des contrastes de couleurs suffisants
 - Ex: A éviter x Une typo rouge sur fond bleu ne se voit pas
 - A préconiser ? Préférez une typo blanche sur fond bleu.
 - Ex: A éviter x Un titre jaune sur un fond blanc se voit peu à l'écran et peut devenir illisible sur une feuille imprimée

5. Illustrez vos propos

Utilisez des éléments visuels pour faciliter la compréhension et la mémorisation d'un message.

- Utilisez des pictogrammes, des infographies, des cartes, des calendriers, des tableaux, des images.
- Appuyez-vous sur des schémas simples, lisibles et explicatifs.
- N'oubliez pas les échelles, les titres et les commentaires associés à ces éléments.

Attention: Veillez à ce que les images ou illustrations ne perturbent pas la compréhension du message principal.

Demandez-vous systématiquement: L'élément que j'ajoute pour illustrer mon propos aide-t-il à sa compréhension? Si la réponse est non, **enlevez-le**.

Check-Up!

- J'ai aéré la mise en page.
- J'ai mis en avant les titres et les informations essentielles.
- J'ai limité à 3 le nombre de couleurs, utilisé une typographie sans empattement et mis les titres en gras.
- J'ai accompagné mon texte d'éléments visuels (pictogrammes, tableaux, photos, schémas, etc.) pour faciliter la compréhension et la mémorisation.
- J'ai testé mon document, à minima en l'imprimant, dans l'idéal en le faisant relire par des usagers.

Le mot des sciences comportementales:

Savez-vous que notre perception est sélective?

Notre attention est limitée, nous ne pouvons pas percevoir à un même moment toutes les informations face à nous. Nous sélectionnons et retenons les informations en fonction de notre propre expérience, de nos attentes et surtout en fonction de leur saillance (du latin *salio*, sauter; littéralement, est saillant ce qui saute aux yeux).

Ces informations auront la capacité d'attirer notre attention. C'est pourquoi il est nécessaire, quand on rédige un document, de bien mettre en évidence les informations importantes que l'on souhaite transmettre aux usagers.

Réalisé par les équipes Sciences Comportementales de la DITP.

Lexique administratif

Préconisations

1. Remplacement de termes techniques ou soutenus

À éviter : "Vous bénéficiez d'un abattement de 10 %." **À préconiser** : "Vous bénéficiez d'une déduction de 10 %."

À éviter : "En l'absence de réponse de votre part..." **À préconiser** : "Sans réponse de votre part..." ou "Si vous ne répondez pas..."

À éviter : "Il vous appartient de faire respecter ces règles." **À préconiser** : "Vous devez faire respecter ces règles." ou "C'est à vous de faire respecter ces règles."

À éviter : "Il s'avère que votre terrain est isolé." **À préconiser** : "Votre terrain est isolé."

À éviter : "Vous devez vous acquitter du paiement de 50 euros." **À préconiser** : "Vous devez payer 50 euros."

À éviter : "Vous bénéficiez d'un allègement de charges sociales." **À préconiser** : "Vous bénéficiez d'une réduction de charges sociales." ou "Vos charges sociales peuvent être diminuées."

À éviter : "Vous devez procéder à l'actualisation de votre situation auprès des Assedic." **À préconiser** : "Vous devez informer les Assedic de votre situation (nombre d'heures travaillées, arrêt maladie, etc.) à chaque fin de mois."

À éviter : "Votre terrain n'est pas constructible." **À préconiser** : "Vous ne pouvez rien construire sur votre terrain." ou "Aucune construction n'est autorisée sur votre terrain."

À éviter : "Vous devez vous adjoindre les services d'un spécialiste." **À préconiser** : "Vous pouvez vous faire aider d'un spécialiste."

À éviter : "Vous devez abonder la dotation de 1,2 M d'euros." **À préconiser** : "Vous devez verser 1,2 M d'euros pour compléter la dotation."

À éviter : "Vous devez vous conformer à ces règles." **À préconiser** : "Vous devez respecter ces règles."

À éviter : "Vous devez vous mettre en conformité avec la réglementation." **À préconiser** : "Vous devez respecter la réglementation." ou "Vous devez faire le nécessaire pour respecter la réglementation."

À éviter : "Vous devez procéder à la mise en conformité de vos installations." **À préconiser** : "Vous devez faire le nécessaire pour que vos installations respectent la réglementation."

À éviter : "Vous devez attester des ressources nécessaires." **À préconiser** : "Vous devez prouver que vous avez les ressources nécessaires."

À éviter : "Vous devez vous attacher à recueillir le plus grand nombre d'informations." **À préconiser** : "Vous devez essayer de recueillir le plus grand nombre d'informations."

À éviter : "Vous devez vous abstenir de répondre." **À préconiser** : "Vous ne devez pas répondre."

À éviter : "Vous devez vous porter acquéreur de ce logement." **À préconiser** : "Vous devez acheter ce logement." ou "Vous devez proposer d'acheter ce logement."

À éviter : "Vous devez vous porter caution." **À préconiser** : "Vous devez vous engager à payer à la place de cette personne si elle ne peut pas le faire."

À éviter : "Vous devez vous dessaisir de votre arme." **À préconiser** : "Vous devez donner votre arme à la police."

À éviter : "Vous devez vous acquitter de vos obligations fiscales." **À préconiser** : "Vous devez payer vos impôts."

À éviter : "Vous devez vous conformer aux dispositions de l'article 24." **À préconiser** : "Vous devez respecter les règles de l'article 24."

À éviter : "Vous devez vous assurer de l'adéquation du dossier au projet." **À préconiser** : "Vous devez vous assurer que le dossier correspond bien au projet."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la compatibilité de vos projets." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que vos projets peuvent être menés ensemble."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la concordance des déclarations." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que les déclarations correspondent."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la conformité des documents." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que les documents respectent les règles."

2. Explications pour clarifier des termes juridiques ou administratifs

À éviter : "Votre demande doit nous parvenir avant le 22 février, délai de rigueur." **À préconiser** : "Votre demande doit nous parvenir avant la date limite du 22 février." ou "Votre demande doit nous parvenir au plus tard le 21 février."

À éviter : "Vous êtes sous le coup d'une mesure d'expulsion." **À préconiser** : "Une mesure d'expulsion a été prise contre vous."

À éviter : "Vous devez procéder à l'actualisation de votre dossier." **À préconiser** : "Vous devez mettre à jour votre dossier."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la constructibilité de votre terrain." **À préconiser** : "Vous devez vérifier si vous pouvez construire sur votre terrain."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la recevabilité de votre demande." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre demande peut être acceptée."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la légalité de votre situation." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre situation est légale."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la validité de votre titre de séjour." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre titre de séjour est encore valable."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la régularité de votre situation administrative." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre situation administrative est en règle."

À éviter : "Vous devez vous assurer de l'authenticité des documents." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que les documents sont authentiques."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la légitimité de votre demande." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre demande est justifiée."

À éviter : "Vous devez vous assurer de l'exactitude des informations." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que les informations sont exactes."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la recevabilité de votre recours." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre recours peut être examiné."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la validité de votre contrat." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre contrat est valable."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la légalité de votre activité." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre activité est légale."

3. Reformulations pour éviter les tournures impersonnelles ou passives

À éviter : "Il apparaît que votre dossier est incomplet." **À préconiser** : "Votre dossier est incomplet." ou "Nous avons étudié votre dossier et il est incomplet."

À éviter : "Il est constant que vos factures ne sont pas datées." **À préconiser** : "Vos factures ne sont pas datées, c'est un fait."

À éviter : "Il convient de signaler que vous disposez d'un délai d'un mois." **À préconiser** : "Vous disposez d'un délai d'un mois." ou "Je vous signale que vous disposez d'un délai d'un mois."

À éviter : "Il convient de contacter l'assistante sociale." **À préconiser** : "Vous devez contacter l'assistante sociale."

À éviter : "Il convient que vous adressiez votre demande à ce service." **À préconiser** : "Vous devez adresser votre demande à ce service."

À éviter : "Il est nécessaire de procéder à une vérification." **À préconiser** : "Vous devez procéder à une vérification."

À éviter : "Il est important de noter que..." **À préconiser** : "Notez que..." ou "Il est important de savoir que..."

À éviter : "Il est recommandé de..." **À préconiser** : "Nous vous recommandons de..." ou "Vous devez..."

À éviter : "Il est possible que..." **À préconiser** : "Vous pouvez..." ou "Il se peut que..."

À éviter : "Il est probable que..." **À préconiser** : "Il est probable que vous deviez..." ou "Vous devrez probablement..."

À éviter : "Il est souhaitable que..." **À préconiser** : "Nous vous conseillons de..." ou "Il est préférable que vous..."

À éviter : "Il est indispensable de..." **À préconiser** : "Vous devez..." ou "Il est obligatoire de..."

À éviter : "Il est utile de..." **À préconiser** : "Vous pouvez..." ou "Il est utile que vous..."

À éviter : "Il est conseillé de..." **À préconiser** : "Nous vous conseillons de..." ou "Vous devriez..."

À éviter : "Il est prévu que..." **À préconiser** : "Nous prévoyons que..." ou "Vous devez prévoir que..."

À éviter : "Il est attendu que..." **À préconiser** : "Vous devez..." ou "Nous attendons que vous..."

À éviter : "Il est demandé que..." **À préconiser** : "Vous devez..." ou "Nous vous demandons de..."

À éviter : "Il est rappelé que..." **À préconiser** : "Nous vous rappelons que..." ou "Rappel :..."

À éviter : "Il est précisé que..." **À préconiser** : "Nous précisons que..." ou "Notez que..."

À éviter : "Il est indiqué que..." **À préconiser** : "Nous indiquons que..." ou "Sachez que..."

À éviter : "Il est stipulé que..." **À préconiser** : "Le document stipule que..." ou "Il est écrit que..."

À éviter : "Il est mentionné que..." **À préconiser** : "Le document mentionne que..." ou "Il est écrit que..."

À éviter : "Il est spécifié que..." **À préconiser** : "Le document spécifie que..." ou "Il est précisé que..."

À éviter : "Il est notifié que..." **À préconiser** : "Nous vous notifions que..." ou "Vous êtes informé que..."

4. Simplification des termes juridiques ou administratifs

À éviter : "Vous devez vous assurer de la légalité de votre séjour." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre séjour est légal."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la validité de votre titre." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre titre est valable."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la conformité de votre projet." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre projet respecte les règles."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la recevabilité de votre demande." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre demande peut être acceptée."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la régularité de votre situation." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre situation est en règle."

À éviter : "Vous devez vous assurer de l'authenticité de vos documents." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que vos documents sont authentiques."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la légitimité de votre recours." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre recours est justifié."

À éviter : "Vous devez vous assurer de l'exactitude de vos déclarations." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que vos déclarations sont exactes."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la validité de votre contrat." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre contrat est valable."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la légalité de votre activité." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre activité est légale."

5. Reformulations pour éviter les termes ambigus ou complexes

À éviter : "Vous devez vous assurer de l'adéquation de votre projet avec les attentes." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre projet correspond aux attentes."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la compatibilité de vos activités." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que vos activités peuvent être menées ensemble."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la concordance de vos déclarations." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que vos déclarations correspondent."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la conformité de vos actions." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que vos actions respectent les règles."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la recevabilité de votre demande." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre demande peut être acceptée."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la régularité de votre situation." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre situation est en règle."

À éviter : "Vous devez vous assurer de l'authenticité de vos documents." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que vos documents sont authentiques."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la légitimité de votre recours." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre recours est justifié."

À éviter : "Vous devez vous assurer de l'exactitude de vos déclarations." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que vos déclarations sont exactes."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la validité de votre contrat." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre contrat est valable."

À éviter : "Vous devez vous assurer de la légalité de votre activité." **À préconiser** : "Vous devez vérifier que votre activité est légale."

6. Exemples de reformulations pour des situations spécifiques

À éviter : "Votre demande a été rejetée en raison de son irrecevabilité." **À préconiser** : "Votre demande a été refusée car elle ne remplit pas les conditions requises."

À éviter : "Votre dossier a été classé sans suite en raison de son incomplétude." **À préconiser** : "Votre dossier est incomplet, nous ne pouvons donc pas le traiter."

À éviter : "Votre projet a été suspendu en raison de son non-respect des normes." **À préconiser** : "Votre projet ne respecte pas les normes, il est donc suspendu."

À éviter : "Votre demande a été ajournée en raison de l'absence de pièces justificatives." **À préconiser** : "Votre demande a été reportée car il manque des documents."

À éviter : "Votre recours a été déclaré irrecevable en raison de son non-respect des délais." **À préconiser** : "Votre recours a été refusé car vous n'avez pas respecté les délais."

À éviter : "Votre titre de séjour a été annulé en raison de son non-renouvellement." **À préconiser** : "Votre titre de séjour a été annulé car vous ne l'avez pas renouvelé."

À éviter : "Votre permis de construire a été refusé en raison de son non-respect des règles d'urbanisme." **À préconiser** : "Votre permis de construire a été refusé car votre projet ne respecte pas les règles d'urbanisme."

À éviter : "Votre demande d'aide a été rejetée en raison de votre non-éligibilité." **À préconiser** : "Votre demande d'aide a été refusée car vous ne remplissez pas les conditions."

À éviter : "Votre projet a été suspendu en raison de son non-respect des normes environnementales." **À préconiser** : "Votre projet a été suspendu car il ne respecte pas les normes environnementales."

À éviter : "Votre demande de subvention a été rejetée en raison de son non-respect des critères." **À préconiser** : "Votre demande de subvention a été refusée car elle ne remplit pas les critères."

À éviter : "Votre projet a été annulé en raison de son non-respect des règles de sécurité." **À préconiser** : "Votre projet a été annulé car il ne respecte pas les règles de sécurité."

A l'essentiel tu iras

9 conseils pour produire un document administratif qui ne noie pas l'information avec des éléments inutiles

Nous avons des ressources attentionnelles et un temps limité à accorder aux démarches administratives.

Si un document comprend trop d'informations, l'utilisateur risque de passer à côté du message principal, ou de ne pas trouver l'information qui lui est utile.

C'est pourquoi il faut veiller à réduire au maximum la quantité d'information afin de ne pas surcharger la personne qui va lire votre message.

1. Définissez l'objectif du document

- Lorsque vous rédigez, demandez-vous:
 - Quel est le message principal que je souhaite transmettre?
 - Si l'utilisateur ne devait retenir qu'un seul message, quel serait-il?

2. Donnez un titre pertinent et clair au document

- Le titre ou l'objet du document est le premier élément lu par l'utilisateur. Vérifiez que ce titre est identifiable, compris facilement par l'utilisateur et qu'il reflète correctement le contenu du document.
Ex: A éviter : Notification d'indu A préconiser: Montant à rembourser suite à un changement de situation

3. Tenez-vous en au message principal

- Gardez en permanence à l'esprit l'objectif de votre document.
- Ne présentez dans le document que l'information et les instructions strictement essentielles à l'utilisateur pour accomplir sa démarche.

4. Éliminez les mots inutiles

- **Soyez direct dans la formulation des idées.**
 - Ex:
 - A éviter: ? Cette demande peut être considérée comme recevable
 - A préconiser: ? Cette demande est recevable
 - A éviter: ? Nous ne manquerons pas de vous tenir informé de la réponse qui sera donnée à votre demande
 - A préconiser: ? Nous vous informerons de la réponse
- **Faites la chasse aux expressions superflues et aux adverbes qui peuvent parasiter la compréhension du message principal.**
 - Ex:
 - A éviter: ? Sous toute réserve - Sans garantie que - En dernier ressort

- A éviter: ? Autant que faire se peut - Comme vous le savez probablement
- A éviter: ? Vous n'êtes pas sans savoir
- A éviter: ? Attendu que - Comme on le sait - Il est admis que - En toutes fins...
- A éviter: ? Nonobstant - Assurément - Indépendamment - Complètement
- A éviter: ? Évidemment...

5. Faites des phrases courtes

- **Formulez vos phrases simplement: sujet - verbe - complément.**
- **Si possible limitez vos phrases à deux lignes et faites deux phrases courtes plutôt qu'une phrase longue.**
- **Utilisez la forme active.**
 - Ex:
 - A éviter: ? Votre demande sera examinée
 - A préconiser: ? Nous examinerons votre demande

6. Faites des paragraphes courts

- **Limitez la taille des paragraphes.**
 - Chaque paragraphe doit contenir une idée, répondre à une question. Vous répondez à 2 questions? Écrivez 2 paragraphes!
- **Pour les énumérations, préférez les listes avec des tirets plutôt que de longs paragraphes.**

7. Évitez les répétitions

- **Évitez les répétitions d'idées, de phrases, de concepts et de mots.**
 - Ex:
 - A éviter: ? La médiane des personnes hospitalisées en réanimation est de 58 ans (ce qui signifie que la moitié des patients hospitalisés en réanimation ont moins de 58 ans et que l'autre moitié a plus de 58 ans).
 - A préconiser: ? Un patient sur deux hospitalisé en réanimation a moins de 58 ans.

8. Limitez les choix et options possibles

- L'utilisateur doit faire beaucoup de choix dans sa vie quotidienne.
 - Multiplier les options à analyser complexifie la décision et ralentit le passage à l'action.
 - Face à trop de choix, l'utilisateur finit souvent par ne pas choisir.

9. Organisez les informations

- Si vous devez faire figurer de nombreuses informations, organisez les pour qu'elles ne découragent pas la lecture.
 - Prévoyez une première rubrique qui résume les informations importantes avant de donner plus de détails.
 - Quand cela est possible, faites des renvois en bas de page ou reportez en annexes les textes de loi et détails administratifs et techniques.
 - Renvoyez vers des liens hypertextes (sites web, guides pratiques, ressources et administration de références, Q&A, etc.).

Check-Up!

- J'ai donné un titre simple et informatif à mon document.
- J'ai retiré les informations qui ne sont pas utiles à la compréhension de mon message.
- J'ai vérifié que je n'ai pas oublié d'informations utiles et nécessaires pour l'utilisateur.
- J'ai fait des phrases et des paragraphes courts.
- J'ai mis les informations juridiques et techniques en dehors de mon texte principal, et j'ai inséré des liens hypertextes pour aller plus loin.

Le mot des sciences comportementales:

- La quantité d'information que notre cerveau peut mémoriser à un instant T est limitée.
- Si on lui présente trop d'informations, on risque de provoquer ce qu'on appelle une **surcharge cognitive**: la compréhension va être ralentie et on risque de perdre complètement le lecteur. Il est donc recommandé d'aller à l'essentiel!

LE SAVIEZ-VOUS?

- Présenter trop d'options à une personne peut provoquer ce qu'on appelle une **paralysie du choix**.
 - Ex: Des chercheurs ont montré qu'avoir une limite de 6 choix plutôt que 30 augmentait la probabilité de passer à l'action. De plus, les participants se sont déclarés plus satisfaits dans la condition avec 6 choix plutôt que 30 (Iyengar & Lepper, 2000).

Glossaire

Liste des acronymes et sigles

A

- **AAH** : Allocation adulte handicapé (*Social*)
- **ACA** : Allocation chômeurs âgés (*Emploi*)
- **ACCA** : Association communale de chasse agréée (*Environnement*)
- **ACCRE** : Aide au chômeur créateur ou repreneur d'entreprise (*Emploi*)
- **ACOSS** : Agence centrale des organismes de sécurité sociale (*Administration*)
- **ACS** : Avis de changement de situation (*Administration*)
- **ADASEA** : Association départementale pour l'aménagement des structures des exploitations (*Agriculture*)
- **ADEME** : Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (*Environnement*)
- **ADI** : Agence départementale d'insertion (*Social*)
- **ADPA** : Allocation départementale personnalisée d'autonomie à domicile (*Social*)
- **ADSL** : Réseau de raccordement numérique asymétrique (*Technologie*)
- **ADV** : Avis de versement (*Administration*)
- **AES** : Allocation d'éducation spéciale (*Éducation*)
- **AFAQ** : Association française d'assurance qualité (*Qualité*)
- **AFEAMA** : Aide à la famille pour l'emploi d'une assistante maternelle agréée (*Social*)
- **AFNOR** : Association française de normalisation (*Normes*)
- **AFPA** : Association pour la formation professionnelle des adultes (*Formation*)
- **AFR** : Allocation de formation reclassement (*Emploi*)
- **AFSSA** : Agence française de sécurité sanitaire des aliments (*Santé*)
- **AGED** : Allocation de garde d'enfants à domicile (*Social*)
- **AGEFIPH** : Association nationale de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des handicapés (*Handicap*)
- **AGIRC** : Association générale des institutions de retraite des cadres (*Retraite*)
- **AGS** : Association pour la gestion du régime d'assurance des créances des salariés (*Emploi*)
- **AI** : Allocation d'insertion (*Social*)
- **AL** : Allocation logement (*Logement*)
- **ALE** : Agence locale pour l'emploi (*Emploi*)
- **ALF** : Allocation de logement familial (*Logement*)
- **ALS** : Allocation de logement sociale (*Logement*)
- **AME** : Aide médicale d'État (*Santé*)
- **ANACT** : Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (*Emploi*)
- **ANAES** : Agence nationale d'accréditation et d'évaluation de la santé (*Santé*)
- **ANAH** : Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (*Logement*)
- **ANCV** : Agence nationale pour les chèques-vacances (*Tourisme*)
- **ANDRA** : Agence nationale pour la gestion des déchets radioactifs (*Environnement*)
- **ANPE** : Agence nationale pour l'emploi (*Emploi*)
- **AP** : Assuré personnel (*Assurance*)
- **APA** : Allocation personnalisée d'autonomie (*Social*)
- **APE** : Allocation parentale d'éducation (*Éducation*)
- **APEC** : Association pour l'emploi des cadres (*Emploi*)

- **APEJ** : Aide au premier emploi des jeunes (*Emploi*)
- **API** : Allocation parent isolé (*Social*)
- **APJE** : Allocation pour jeune enfant (*Social*)
- **APL** : Aide personnalisée au logement (*Logement*)
- **APP** : Allocation de présence parentale (*Social*)
- **ARAC** : Activité réduite et allocation chômage (*Emploi*)
- **ARE** : Aide au retour à l'emploi (*Emploi*)
- **ARH** : Agence régionale de l'hospitalisation (*Santé*)
- **ARPE** : Allocation de remplacement pour l'emploi (*Emploi*)
- **ARRCO** : Association des régimes de retraite complémentaire (*Retraite*)
- **ART** : Autorité de régulation des télécommunications (*Technologie*)
- **ARTT** : Aménagement et réduction du temps de travail (*Emploi*)
- **ASA** : Allocation spécifique d'attente (*Social*)
- **ASC** : Allocation spécifique de conversion (*Emploi*)
- **ASF** : Allocation de soutien familial (*Social*)
- **ASI** : Appui social individualisé (*Social*)
- **ASS** : Allocation spécifique de solidarité (*Social*)
- **ASSEDIC** : Association pour l'emploi dans l'industrie et le commerce (*Emploi*)
- **ATER** : Attaché temporaire d'enseignement et de recherche (*Éducation*)
- **ATOS** : Administratif, technique, ouvrier et de service (*Administration*)
- **ATOSS** : Administratif, technique, ouvrier, de service et de santé (*Administration*)
- **AUD** : Allocation unique dégressive (*Social*)
- **AV** : Assuré volontaire (*Assurance*)
- **AVA** : Assurance vieillesse des artisans (*Retraite*)
- **AVTS** : Allocation aux vieux travailleurs salariés (*Retraite*)

B

- **BDA** : Bordereau de déclaration annuelle (*Administration*)
- **BEATEP** : Brevet d'État d'animateur technicien de l'éducation populaire et de la jeunesse (*Formation*)
- **BEP** : Brevet d'études professionnelles (*Éducation*)
- **BEPC** : Brevet d'études du premier cycle (*Éducation*)
- **BIC** : Bénéfices industriels et commerciaux (*Fiscalité*)
- **BNC** : Bénéfices non commerciaux (*Fiscalité*)
- **BRC** : Bordereau récapitulatif des cotisations (*Administration*)
- **BTS** : Brevet de technicien supérieur (*Éducation*)

C

- **CADA** : Centre d'accueil pour demandeurs d'asile; commission d'accès aux documents administratifs (*Administration*)
- **CAF** : Caisse d'allocations familiales (*Social*)
- **CAM** : Caisse d'assurance maladie (*Santé*)
- **CANAM** : Caisse nationale d'assurance maladie des professions indépendantes (*Santé*)
- **CANCAVA** : Caisse autonome nationale de compensation de l'assurance vieillesse des artisans (*Retraite*)
- **CAP** : Certificat d'aptitude professionnelle (*Éducation*)
- **CAPES** : Certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement du second degré (*Éducation*)
- **CAPET** : Certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement technique (*Éducation*)
- **CAT** : Centre d'aide par le travail (*Handicap*)
- **CCAS** : Centre communal d'action sociale (*Social*)

- **CCI** : Chambre de commerce et d'industrie (*Économie*)
- **CDC** : Caisse des dépôts et consignations (*Finance*)
- **CDD** : Contrat à durée déterminée (*Emploi*)
- **CDEC** : Commission départementale d'équipement commercial (*Administration*)
- **CDES** : Commission départementale de l'éducation spéciale (*Éducation*)
- **CDI** : Contrat à durée indéterminée (*Emploi*)
- **CDOA** : Commission départementale d'orientation agricole (*Agriculture*)
- **CEC** : Contrat emploi consolidé (*Emploi*)
- **CEE** : Communauté économique européenne (*Europe*)
- **CEL** : Contrat éducatif local (*Éducation*)
- **CES** : Contrat emploi solidarité (*Emploi*)
- **CEV** : Contrat emploi-ville (*Emploi*)
- **CF** : Complément familial (*Social*)
- **CFA** : Centre de formation d'apprentis (*Formation*)
- **CFDT** : Confédération française démocratique du travail (*Syndicat*)
- **CFTC** : Confédération française des travailleurs chrétiens (*Syndicat*)
- **CGC** : Confédération générale des cadres (*Syndicat*)
- **CGCT** : Code général des collectivités territoriales (*Administration*)
- **CGI** : Code général des impôts (*Fiscalité*)
- **CGT** : Confédération générale du travail (*Syndicat*)
- **CHR** : Centre hospitalier régional (*Santé*)
- **CHRS** : Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (*Social*)
- **CHS** : Centre hospitalier spécialisé (*Santé*)
- **CHU** : Centre hospitalier universitaire (*Santé*)
- **CIADT** : Comité interministériel de l'aménagement et du développement du territoire (*Administration*)
- **CIE** : Contrat initiative emploi (*Emploi*)
- **CIF** : Congé individuel de formation (*Formation*)
- **CIO** : Centre d'information et d'orientation (*Éducation*)
- **CLD** : Congé de longue durée (*Emploi*)
- **CLH** : Commission locale de l'habitat (*Logement*)
- **CLI** : Commission locale d'insertion (*Social*)
- **CLIN** : Classe d'initiation (*Éducation*)
- **CLIS** : Classe d'intégration scolaire ; commission locale d'information et de surveillance (*Éducation*)
- **CLOUS** : Centre local des œuvres universitaires et scolaires (*Éducation*)
- **CMFA** : Caisse de mutualité sociale agricole (*Agriculture*)
- **CMP** : Centre médico-pédagogique (*Santé*)
- **CMPP** : Centre médico-psycho-pédagogique (*Santé*)
- **CMU** : Couverture maladie universelle (*Santé*)
- **CMS** : Centre médico-social (*Santé*)
- **CMSA** : Caisse de mutualité sociale agricole (*Agriculture*)
- **CNAF** : Caisse nationale d'allocations familiales (*Social*)
- **CNAM** : Centre national des arts et métiers (*Éducation*)
- **CNAMTS** : Caisse nationale d'assurance maladie (des travailleurs salariés) (*Santé*)
- **CNASAT** : Caisse nationale des assurances sociales et des accidents du travail (*Santé*)
- **CNASEA** : Centre national pour l'aménagement des structures des exploitations agricoles (*Agriculture*)
- **CNAV** : Caisse nationale d'assurance vieillesse (*Retraite*)
- **CNAVTS** : Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés (*Retraite*)
- **CNC** : Conseil national du commerce (*Économie*)
- **CNEC** : Commission nationale d'équipement commercial (*Administration*)
- **CNED** : Centre national d'enseignement à distance (*Éducation*)
- **CNESER** : Centre national de l'enseignement supérieur et de la recherche (*Éducation*)
- **CNFPT** : Centre national de la fonction publique territoriale (*Administration*)
- **CNI** : Carte nationale d'identité (*Administration*)
- **CNIL** : Commission nationale de l'informatique et des libertés (*Droit*)
- **CNOUS** : Centre national des œuvres universitaires et scolaires (*Éducation*)
- **CNRACL** : Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales (*Retraite*)
- **CNRS** : Centre national de la recherche scientifique (*Recherche*)

- **COS** : Coefficient d'occupation des sols (*Urbanisme*)
- **COTOREP** : Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (*Handicap*)
- **CPAF** : Cotisation personnelle d'allocations familiales (*Social*)
- **CPAM** : Caisse primaire d'assurance maladie (*Santé*)
- **CRA** : Commission de recours amiable (*Administration*)
- **CRAM** : Caisse régionale d'assurance maladie (*Santé*)
- **CRCI** : Chambre régionale de commerce et d'industrie (*Économie*)
- **CRDS** : Contribution pour le remboursement de la dette sociale (*Fiscalité*)
- **CRE** : Contrat de retour à l'emploi (*Emploi*)
- **CREDOC** : Centre de recherche pour l'observation et l'étude des conditions de vie (*Recherche*)
- **CREPS** : Centre régional d'éducation physique et sportive (*Sport*)
- **CROUS** : Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (*Éducation*)
- **CRR** : Commission de recours des réfugiés (*Droit*)
- **CSA** : Conseil supérieur de l'audiovisuel (*Médias*)
- **CSG** : Contribution sociale généralisée (*Fiscalité*)
- **CT** : Contrat de travail (*Emploi*)
- **CTE** : Contrat territorial d'exploitation (*Agriculture*)
- **CTP** : Comité technique paritaire (*Administration*)

D

- **DAS** : Direction de l'action sociale (*Administration*)
- **DATAR** : Délégation à l'aménagement du territoire et à l'action régionale (*Administration*)
- **DD** : Direction départementale (*Administration*)
- **DDAF** : Direction départementale de l'agriculture et de la forêt (*Agriculture*)
- **DDASS** : Direction départementale des affaires sanitaires et sociales (*Santé*)
- **DDCCRF** : Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (*Administration*)
- **DDE** : Direction départementale de l'équipement (*Administration*)
- **DDJS** : Direction départementale de la jeunesse et des sports (*Sport*)
- **DDSV** : Direction départementale des services vétérinaires (*Agriculture*)
- **DDTEFP** : Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (*Emploi*)
- **DEA** : Diplôme d'études approfondies (*Éducation*)
- **DEFD** : Demandeur d'emploi en fin de droit (*Emploi*)
- **DEFM** : Demandeur d'emploi en fin de mois (*Emploi*)
- **DESS** : Diplôme d'études supérieures spécialisées (*Éducation*)
- **DEUG** : Diplôme d'études universitaires générales (*Éducation*)
- **DEUST** : Diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques (*Éducation*)
- **DFCI** : Défense de la forêt contre les incendies (*Environnement*)
- **DGA** : Direction générale de l'alimentation (*Agriculture*)
- **DGCCRF** : Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (*Administration*)
- **DGD** : Dotation générale de décentralisation (*Finance*)
- **DGE** : Dotation globale d'équipement (*Finance*)
- **DGEFP** : Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (*Emploi*)
- **DGF** : Dotation globale de fonctionnement (*Finance*)
- **DGI** : Direction générale des impôts (*Fiscalité*)
- **DGS** : Direction générale de la santé (*Santé*)
- **DIREN** : Direction régionale de l'environnement (*Environnement*)
- **DIV** : Délégation interministérielle à la ville et au développement social (*Administration*)
- **DJA** : Dotation jeune agriculteur (*Agriculture*)
- **DNRED** : Direction nationale du renseignement et des enquêtes douanières (*Administration*)
- **DNVSF** : Direction nationale des vérifications de situations fiscales (*Fiscalité*)
- **DOCUP** : Document unique de programmation (*Administration*)

- **DOM** : Département(s) d'Outre-Mer (*Territoire*)
- **DPM** : Direction de la population et des migrations (*Administration*)
- **DRAC** : Direction régionale aux affaires culturelles (*Culture*)
- **DRAF** : Direction régionale de l'agriculture et de la forêt (*Agriculture*)
- **DRASS** : Direction régionale des affaires sanitaires et sociales (*Santé*)
- **DRCA** : Délégation régionale au commerce et à l'artisanat (*Économie*)
- **DRCE** : Direction régionale du commerce extérieur (*Économie*)
- **DRDJS** : Direction régionale et départementale de la jeunesse et des sports (*Sport*)
- **DRE** : Direction régionale de l'équipement (*Administration*)
- **DREE** : Direction des relations économiques extérieures (*Économie*)
- **DREIF** : Direction régionale de l'équipement de l'Ile-de-France (*Administration*)
- **DRIRE** : Direction régionale de l'industrie, de la recherche et de l'environnement (*Administration*)
- **DRJS** : Direction régionale de la jeunesse et des sports (*Sport*)
- **DRTEFP** : Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (*Emploi*)
- **DSM** : Déclaration de situation mensuelle (*Administration*)
- **DSS** : Direction de la sécurité sociale (*Administration*)
- **DT** : Direction du tourisme (*Tourisme*)
- **DUCS** : Déclaration unifiée des cotisations sociales (*Administration*)
- **DUE** : Déclaration unique d'embauche (*Emploi*)
- **DUSA** : Délégation aux usagers et aux simplifications administratives (*Administration*)
- **DUT** : Diplôme universitaire de technologie (*Éducation*)

E

- **EDF** : Électricité de France (*Énergie*)
- **EEE** : Espace économique européen (*Europe*)
- **ENA** : École nationale d'administration (*Éducation*)
- **ENAP** : École nationale d'administration pénitentiaire (*Administration*)
- **ENGREF** : École nationale du génie rural, des eaux et des forêts (*Éducation*)
- **ENSAM** : École nationale supérieure des arts et métiers (*Éducation*)
- **EPA** : Établissement public d'aménagement (*Administration*)
- **EPCI** : Établissement public de coopération intercommunale (*Administration*)
- **EPIC** : Établissement public à caractère industriel et commercial (*Administration*)
- **EPL** : Établissement public local d'enseignement (*Éducation*)
- **EPST** : Établissement public à caractère scientifique et technologique (*Recherche*)
- **ERASMUS** : European community action scheme for the mobility of university students (*Éducation*)
- **ETI** : Employeur et travailleur indépendant (*Emploi*)
- **ETP** : Équivalent temps plein (*Emploi*)

F

- **FAF** : Fonds d'assurance formation (*Formation*)
- **FAO** : Organisation des Nations-Unies pour l'alimentation et l'agriculture (*International*)
- **FAS** : Fonds d'action sociale pour les travailleurs immigrés et leurs familles (*Social*)
- **FCPE** : Fédération des conseils de parents d'élèves des écoles publiques (*Éducation*)
- **FCT** : Fin de contrat de travail (*Emploi*)
- **FEDER** : Fonds européen de développement régional (*Europe*)
- **FGIF** : Fonds de garantie à l'initiative des femmes (*Social*)
- **FISAC** : Fonds d'intervention pour la sauvegarde, la transmission et la restructuration des activités commerciales (*Économie*)
- **FIV** : Fonds interministériel d'intervention pour la politique des villes (*Administration*)

- **FMI** : Fonds monétaire international (*International*)
- **FNADT** : Fonds national d'aménagement et de développement du territoire (*Administration*)
- **FNAL** : Fonds national d'aide au logement (*Logement*)
- **FNDS** : Fonds national pour le développement du sport (*Sport*)
- **FNE** : Fonds national de l'emploi (*Emploi*)
- **FO** : Force ouvrière (*Syndicat*)
- **FRE** : Fonds pour la réforme de l'État (*Administration*)
- **FSE** : Fonds social européen (*Europe*)
- **FSL** : Fonds de solidarité au logement (*Logement*)
- **FSU** : Fédération syndicale unitaire (*Syndicat*)

G

- **GAEC** : Groupement agricole d'exploitation en commun (*Agriculture*)
- **GARP** : Groupement des Assedic de la région parisienne (*Emploi*)
- **GDF** : Gaz de France (*Énergie*)
- **GIC** : Grand invalide civil (*Social*)
- **GIP** : Groupement d'intérêt public (*Administration*)
- **GRETA** : Groupement d'établissements pour la formation continue (*Formation*)

H

- **HLL** : Habitation légère de loisirs (*Logement*)
- **HLM** : Habitation à loyer modéré (*Logement*)

I

- **IATOS** : Ingénieurs, administratifs, techniques, ouvriers de santé et de service social (*Administration*)
- **IFA** : Impôt forfaitaire annuel (*Fiscalité*)
- **IGA** : Inspection générale de l'administration (*Administration*)
- **IGAEN** : Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale (*Éducation*)
- **IGAS** : Inspection générale des affaires sociales (*Administration*)
- **IGEN** : Inspection générale de l'éducation nationale (*Éducation*)
- **IGREF** : Ingénieurs du génie rural, des eaux et des forêts (*Administration*)
- **IR** : Impôt sur le revenu (*Fiscalité*)
- **IRA** : Institut régional d'administration (*Éducation*)
- **IRCANTEC** : Institut de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques (*Retraite*)
- **IRPP** : Impôt sur le revenu des personnes physiques (*Fiscalité*)
- **IS** : Impôt sur les sociétés (*Fiscalité*)
- **ISF** : Impôt de solidarité sur la fortune (*Fiscalité*)
- **IUFM** : Institut universitaire de formation des maîtres (*Éducation*)
- **IUT** : Institut universitaire de technologie (*Éducation*)

J

- **JAPD** : Journée d'appel de préparation à la défense (*Défense*)

L

- **LEA** : Langues étrangères appliquées (*Éducation*)
- **LEP** : Lycée d'enseignement professionnel (*Éducation*)

M

- **MAD** : Mise à disposition (d'un agent) (*Administration*)
- **MJD** : Maison de la justice et du droit (*Droit*)
- **MSA** : Mutualité sociale agricole (*Agriculture*)

N

- **NBI** : Nouvelle bonification indiciaire (*Administration*)
- **NTIC** : Nouvelle(s) technologie(s) de l'information et de la communication (*Technologie*)

O

- **OCDE** : Organisation de coopération et de développement économique (*International*)
- **OFIVAL** : Office national interprofessionnel des viandes, de l'élevage et de l'aviculture (*Agriculture*)
- **OFRA** : Office français de protection des réfugiés et apatrides (*Droit*)
- **OIT** : Organisation internationale du travail (*International*)
- **OMI** : Office des migrations internationales (*Administration*)
- **ONAC** : Office national des anciens combattants (*Défense*)
- **ONC** : Office national de la chasse (*Environnement*)
- **ONF** : Office national des forêts (*Environnement*)
- **ONISEP** : Office national d'information sur les enseignements et les professions (*Éducation*)
- **OPAC** : Office public d'aménagement et de construction de la ville (*Logement*)
- **OPAH** : Opération programmée d'amélioration de l'habitat (*Logement*)
- **OPHLM** : Office public d'habitations à loyer modéré (*Logement*)

P

- **PAC** : Politique agricole commune (*Agriculture*)
- **PACS** : Pacte civil de solidarité (*Droit*)
- **PAJE** : Prestations d'accueil du jeune enfant (*Social*)
- **PAP** : Prêt aidé pour l'accession à la propriété (*Logement*)
- **PARE** : Plan d'aide au retour à l'emploi (*Emploi*)
- **PC** : Prêt conventionné (*Logement*)
- **PDALPD** : Plan départemental pour le logement des personnes défavorisées (*Logement*)
- **PHAE** : Prime herbagère agri-environnementale (*Agriculture*)

- **PIL** : Programme d'insertion locale (*Social*)
- **PJJ** : Protection judiciaire de la jeunesse (*Droit*)
- **PLA** : Prêt locatif aidé (*Logement*)
- **PLP** : Professeur de lycée professionnel (*Éducation*)
- **PLS** : Parc locatif social (*Logement*)
- **PLU** : Plan local d'urbanisme (*Urbanisme*)
- **PME** : Petites et moyennes entreprises (*Économie*)
- **PMI** : Protection maternelle et infantile (*Santé*)
- **POS** : Plan d'occupation des sols (*Urbanisme*)
- **PPRI** : Plan de prévention du risque inondation (*Environnement*)
- **PRP** : Preretraite progressive (*Retraite*)
- **PSM** : Prêt spécial de modernisation (*Logement*)

R

- **RAC** : Régime d'assurance chômage (*Emploi*)
- **RCT** : Rupture du contrat de travail (*Emploi*)
- **RIB** : Relevé d'identité bancaire (*Finance*)
- **RIP** : Relevé d'identité postal (*Administration*)
- **RMA** : Revenu minimum d'activité (*Social*)
- **RMI** : Revenu minimum d'insertion (*Social*)
- **RTT** : Réduction du temps de travail (*Emploi*)

S

- **SA** : Société anonyme (*Économie*)
- **SAFER** : Société d'aménagement foncier et d'établissement rural (*Agriculture*)
- **SARL** : Société à responsabilité limitée (*Économie*)
- **SCI** : Société civile immobilière (*Économie*)
- **SCIC** : Société centrale immobilière de la Caisse des dépôts et consignations (*Finance*)
- **SCP** : Société civile professionnelle (*Économie*)
- **SCS** : Société en commandite simple (*Économie*)
- **SDAP** : Service départemental de l'architecture et du patrimoine (*Culture*)
- **SDAPL** : Section départementale des aides publiques pour le logement (*Logement*)
- **SFT** : Supplément familial de traitement (*Administration*)
- **SHOB** : Surface hors œuvre brute (*Urbanisme*)
- **SHON** : Surface hors œuvre nette (*Urbanisme*)
- **SIFE** : Stage d'insertion et de formation à l'emploi (*Emploi*)
- **SJR** : Salaire journalier de référence (*Emploi*)
- **SLR** : Supplément de loyer de référence (*Logement*)
- **SLS** : Supplément de loyer de solidarité (*Logement*)
- **SMIC** : Salaire minimum interprofessionnel de croissance (*Emploi*)
- **SNS** : Service de la navigation de la Seine (*Transport*)
- **SR** : Salaire de référence (*Emploi*)
- **SRU** : Solidarité et renouvellement urbain (*Urbanisme*)
- **SSAE** : Service social d'aide aux émigrants (*Social*)

T

- **TA** : Tribunal administratif (*Droit*)
- **TASS** : Tribunal des affaires de sécurité sociale (*Droit*)
- **TDENS** : Taxe départementale des espaces naturels sensibles (*Fiscalité*)
- **TF** : Taxe foncière (*Fiscalité*)
- **TGI** : Tribunal de grande instance (*Droit*)
- **TH** : Taxe d'habitation (*Fiscalité*)
- **TI** : Tribunal d'instance (*Droit*)
- **TIC** : Technologies de l'information et de la communication (*Technologie*)
- **TICE** : Technologies de l'information et de la communication dans l'enseignement (*Éducation*)
- **TIP** : Titre interbancaire de paiement (*Finance*)
- **TIPP** : Taxe intérieure sur les produits pétroliers (*Fiscalité*)
- **TLE** : Taxe locale d'équipement (*Fiscalité*)
- **TOM** : Territoire(s) d'Outre-Mer (*Territoire*)
- **TPE** : Très petite(s) entreprise(s) (moins de 10 salariés) (*Économie*)
- **TPG** : Trésorier payeur général (*Finance*)
- **TSH** : Taux de salaire horaire (*Emploi*)
- **TUP** : Titre universel de paiement (*Administration*)
- **TVA** : Taxe sur la valeur ajoutée (*Fiscalité*)

U

- **UE** : Union européenne (*Europe*)
- **UFR** : Unité de formation et de recherche (*Éducation*)
- **UGAP** : Union des groupements d'achats publics (*Administration*)
- **UNEDIC** : Union nationale pour l'emploi dans l'industrie et le commerce (*Emploi*)
- **UNSA** : Union nationale des syndicats autonomes (*Syndicat*)
- **URSSAF** : Union de recouvrement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales (*Social*)
- **UV** : Unité de valeur (*Éducation*)

Z

- **ZAC** : Zone d'aménagement concerté (*Urbanisme*)
- **ZAT** : Zone d'aménagement du territoire (*Urbanisme*)
- **ZEP** : Zone d'éducation prioritaire (*Éducation*)
- **ZUP** : Zone d'urbanisation prioritaire (*Urbanisme*)
- **ZUS** : Zone urbaine sensible (*Urbanisme*)

Prompt secrétaire

Rôle : Tu es un assistant IA expert en rédaction de courriels administratifs pour un établissement scolaire, conforme à la démarche qualité services publics plus, son lexique administratif, ses engagements qualité, et les principes des sciences comportementales. Utilise les documents de référence fournis (fichiers/liens) pour appliquer les règles suivantes, en t'appuyant sur :

Les 8 engagements qualité pour la structure et l'accessibilité.

"Le mot des sciences comportementales" pour justifier les choix de formulation (ex. : simplicité, asymétrie d'information).

L'usager tu considéreras : Adapte le ton et le contenu aux besoins et au niveau de compréhension de l'usager (parents, enseignants, partenaires).

Avec logique l'information tu organiseras : Structure les informations de manière logique et progressive (contexte ? détails ? action).

Des mots simples tu utiliseras : Vocabulaire courant, phrases courtes/actives, évite le jargon.

Les engagements qualité : Respecte les 8 engagements (délais, accessibilité, réorientation, évaluation).

Démarche qualité services publics plus: Applique les bonnes pratiques du service public (courtoisie, transparence, amélioration continue).

À l'action, tu inciteras : Formule des appels à l'action clairs (ex. : "Retournez ce formulaire avant le [date]").

La présentation tu soigneras : Mise en forme professionnelle (police, espacement, pièces jointes accessibles).

Lexique administratif : Utilise les termes préconisés (ex. : "déduction" ? "abattement").

À l'essentiel tu iras : Va droit au but, sans information superflue.

Glossaire interne : Définis tous les acronymes à leur première occurrence (ex. : "RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)").

Consignes clés :

Respect des documents de référence :

Lexique administratif : Remplace les termes complexes par des équivalents simples (ex. : "abattement" ? "déduction").

Glossaire des acronymes : Définis systématiquement les acronymes à leur première occurrence (ex. : "RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)").

Sciences comportementales :

Explique les choix de formulation en t'appuyant sur des concepts comme "la malédiction de la connaissance" (ex. : "Nous avons simplifié cette phrase pour éviter tout risque de mauvaise interprétation, car les usagers ne maîtrisent pas toujours le jargon administratif.").

Privilégie des phrases courtes, actives et concrètes pour faciliter la compréhension.

Structure du courriel :

Objet : Clair et précis (ex. : "Rappel : Autorisation de sortie scolaire – Classe de CE1 – [Date]").

Formules d'appel : le courriel, suivant le destinataire, commence systématiquement par :

Parents : "Madame [Nom] [Prénom]" (obligatoire).

Enseignants/Partenaires : "Madame, Monsieur," + fonction si connue.

Corps :

Informations essentielles en premier (dates, pièces jointes, actions attendues).

Formule de politesse : Adaptée au destinataire (ex. : "Veuillez agréer, Madame, l'expression de nos salutations distinguées.").

Signature : Nom, service, coordonnées complètes (téléphone, adresse, horaires).

Règles de rédaction :

Vocabulaire : Mots simples, évite les adverbes en "-ment" (ex. : "préalablement" ? "avant").

Phrases : Max. 25 mots, forme active, présent de l'indicatif.

Chiffres : Utilise les chiffres en toutes lettres pour les nombres simples (ex. : "vingt-quatre").

Accessibilité :

Police lisible (taille 12), contraste suffisant.

Propose des alternatives pour les pièces jointes (ex. : version audio ou format adapté).

Engagements qualité :

Délais : Mentionne systématiquement les délais de réponse (7 jours pour courriel, 14 jours pour courrier).

Orientation : Si le destinataire n'est pas le bon service, transmets la demande et informe l'utilisateur.

Aide aux démarches : Propose un accompagnement (ex. : "Un agent peut vous aider à remplir ce formulaire. Contactez-nous au [numéro].").

Évaluation : Encourage les retours ("Votre avis nous aide à améliorer nos services : [lien enquête]").

Personnalisation :

Adapte le ton au destinataire (ex. : ton rassurant pour les parents, collaboratif pour les enseignants).

Acronymes : Toujours définis via le glossaire (ex. : "Ce projet est financé par la DAREIC (Délégation Académique aux Relations Européennes, Internationales et à la Coopération).").

Exemple de sortie attendue :

Objet : Inscription à la cantine 2026 – Échéance le [date]

Corps : "Madame Dupont Muriel,

*Pour inscrire votre enfant à la cantine, veuillez nous retourner le formulaire ci-joint avant le [date].

Le tarif est calculé en fonction de votre QF (Quotient Familial), un indicateur basé sur vos revenus et votre situation familiale (voir notice jointe).

Pour toute question, contactez le service vie scolaire au [numéro] ou par retour de courriel. Veuillez agréer, Madame, nos salutations distinguées.

[Signature – Nom, Service Intendance, coordonnées]"

Service public plus

Les exemples de documents administratifs

1) Simplifier le langage

À éviter : "L'obtention du permis est soumise à la production des pièces justificatives suivantes : ..." - **À préconiser** : "Pour obtenir le permis, vous devez nous envoyer les documents justificatifs suivants : ..."

2) Présenter l'information de manière claire

À éviter : "Doivent être joints à votre demande les éléments permettant d'apprécier sa recevabilité, notamment un avis d'imposition et d'autre part, une attestation de paiement de la CAF." - **À préconiser** : "Quels documents devez-vous joindre à ce formulaire ? Vous devez joindre : - Un avis d'imposition - Une attestation de paiement de la CAF"

3/ Accompagner la réalisation des démarches

À éviter : "Indiquez vos indemnités maladies ." - **À préconiser** : "Indiquez vos indemnités maladies. Où trouver l'information ? Sur vos attestations de paiement en vous connectant sur votre compte ameli.fr, depuis les bornes multiservices installées dans votre agence maladie ou par téléphone (3646 pour la caisse primaire d'assurance maladie). Quel montant déclarer ? Le montant brut."

4/ Illustrer l'information avec des icônes