

# 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

---

Révision #4

Créé 22 avril 2026 10:24:19 par Dalleau Patrick

Mis à jour 22 avril 2026 10:36:00 par Dalleau Patrick