



Propositions d'amélioration de la qualité de l'écrit numérique et imprimé



Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers »

Juillet 2016

Le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA), placé auprès du Premier ministre, exerce une fonction d'évaluation, d'expertise et de conseil dans les domaines suivants :

- l'édition publique et les publications administratives, quel que soit leur support ;
- l'information et le renseignement administratifs ;
- la mise à disposition des données publiques.

Il veille à la bonne allocation des moyens et à la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Il remet chaque année au Premier ministre un rapport sur l'activité des administrations de l'État en ces matières.

Il comprend 43 membres, dont un membre du Conseil d'État et de la Cour des comptes, le secrétaire général du Gouvernement, trois personnalités qualifiées, le médiateur du livre, des représentants des milieux professionnels et du monde de l'entreprise, des représentants de groupes de réflexion sur l'ouverture des données publiques et le gouvernement ouvert, les représentants des administrations et établissements concernés, et notamment les secrétaires généraux des ministères.

Décret n°2015-464 du 23/04/2015 portant renouvellement du COEPIA

Les administrations ne sont pas des communicants comme les autres. Dans leurs relations avec le public, elles sont obligées de respecter un ensemble de règles générales qui influent fortement sur la qualité des écrits administratifs. Elles sont d'abord tenues au principe de légalité, mais aussi aux principes constitutionnels d'accessibilité et d'intelligibilité de la loi. Ceux-ci imposent aux administrations un devoir de médiation et d'interprétation, qui les obligent à se faire comprendre du public, tout en veillant à respecter le principe d'égalité de traitement qui appelle, par exemple, une certaine abstraction écrite dans la relation nouée avec le public.

Cette double contrainte d'égalité de traitement et de sécurité juridique explique que l'administration, dans les écrits qu'elle publie, doit toujours veiller à ne pas engager sa responsabilité pour un défaut dans l'information délivrée au public. Faire comprendre les normes et les appliquer suppose aussi de parler clair, vrai et juste au public, surtout dans les écrits qu'elle produit ; ils constituent l'exercice le plus compliqué pour l'administration dès lors qu'elle ne se limite plus à faire connaître la norme par la simple reproduction obligatoire des règlements, comme par exemple l'affichage en lettres minuscules de la police générale des cafés et débits de boissons ou celui de la police des chemins de fer dans les gares et trains.

Le caractère impersonnel de l'information diffusée par l'administration est encore renforcé par le fait que l'adaptation des écrits, en ciblant ou segmentant les publics, peut facilement conduire à faire passer ces écrits du statut d'information adressée au public à celui de conseil donné, qui non seulement ne relève pas de la mission de l'administration mais est en contradiction avec l'obligation d'égalité de traitement. Cette problématique permanente constitue

d'autant plus aujourd'hui un véritable défi pour les administrations qu'elles doivent répondre à la demande du public de personnalisation de la relation dans le cadre d'échanges de plus en plus instantanés et de moins en moins sous contrôle hiérarchique du fait de l'évolution des technologies mobiles ou numériques.

Les spécificités des contraintes pesant sur les administrations ont conduit celles-ci à accentuer les formulations rendant cependant peu compréhensibles les messages. C'est pourquoi la qualité des écrits administratifs, souvent appréhendée comme un simple exercice rédactionnel, doit être abordée sous un angle nouveau : adapter ces écrits aux nouveaux usages et modes d'échanges souhaités par le public, pour mieux prendre en compte le souhait de personnalisation de la relation, tout en veillant au respect de la légalité en toutes circonstances et sans dénaturer le message même si celui-ci est de plus en plus modulaire.

L'écrit est en effet présent à chacune des étapes de la relation entre l'usager et l'administration (information, réalisation d'une demande – formulaire, pièces justificatives – et suivi de son avancement – accusé de réception fourni par l'administration – et demande d'explication, rectification d'une erreur ou réclamation). Année après année, l'écrit change de forme et devient de plus en plus présent et de plus numérique : les échanges par courriels, les recherches sur les sites internet, les SMS, les démarches en ligne deviennent le moyen privilégié d'échange avec les administrations et se substituent au courrier et même à l'échange physique.¹

¹ Source : Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier, « Les services publics vus par les Français et les usagers », 2016

La qualité de l'écrit est donc un enjeu fort. Elle permet :

- d'améliorer la satisfaction globale du public dans sa relation avec l'administration ;
- de favoriser la bonne compréhension par les usagers de leurs droits et de leurs devoirs et de leur assurer un meilleur accès aux droits ;
- de limiter les coûts et temps perdus issus de la mauvaise compréhension des informations communiquées par écrit, notamment en évitant la répétition des contacts entre les usagers et l'administration, les dossiers incomplets ou erronés remis par l'utilisateur, etc. ;
- de mieux prendre en compte les personnes les plus en difficulté avec l'écrit.

Cette notion s'est en outre élargie avec le développement des modes d'échange dématérialisés entre l'administration et le public :

- la dématérialisation croissante du courrier ;
- l'importance du recours aux sites internet pour la prise d'information et l'accomplissement des démarches, et

l'évolution croissante de leur utilisation en mobilité (téléphone mobile, tablette, etc.) ;

- la part de plus en plus forte des modes de contacts écrits instantanés (SMS, chats) et des réseaux sociaux.

Le COEPIA propose de mieux prendre en compte le besoin d'une bonne qualité de l'écrit relatif à l'information administrative, autour des axes suivants :

- l'adaptation de la forme du langage administratif aux nouveaux modes d'échange ;
- la prise en compte de toutes les dimensions de l'écrit concourant à sa clarté et sa simplicité (conception, mise en page, illustration, adaptation au support, etc.) ;
- l'agilité, entendue comme la capacité à évoluer et à s'adapter à un rythme d'échange plus rapide ;
- la personnalisation et l'humanisation accrues des écrits ;
- la capacité, au-delà de son caractère informatif, à avoir un impact sur les comportements des usagers.

Propositions

Proposition n°1 : mise en place d'un prix annuel récompensant le langage simple et clair ...	5
Proposition n°2 : diffuser largement les outils favorisant l'utilisation d'un langage simple et clair au sein des services publics.....	6
Proposition n°3 : favoriser le test régulier de la qualité des écrits par les agents et les usagers .	8
Proposition n°4 : améliorer par l'image et la mise en page la clarté des écrits administratifs .	9
Proposition n°5 : assurer l'agilité et la personnalisation des courriers et courriels.....	12
Proposition n°6 : encourager des comportements vertueux des usagers par l'écrit, dans le respect des valeurs du service public.....	13

Proposition n°1 : mise en place d'un prix annuel récompensant le langage simple et clair

Cette recommandation s'appuie notamment sur l'exemple américain mis en place par le Center for plain language, organisme non-gouvernemental américain promouvant l'utilisation du langage clair dans les services publics et les communications des entreprises. Cette association octroie chaque année des prix (les « Clear Mark Awards » pour des organismes qui ont amélioré leur communication, et des « Wonder Mark Awards » pour ceux qui n'ont pas fait d'effort) autour de la simplicité du langage. Ces prix concernent les acteurs privés et publics.

■ Exemples de Wonder Mark Awards : les pires exemples de communication dans le service public américain (Center for plain language)

Cardiac Discharge Instructions

CONTACT DOCTOR FOR		
☒ Chest pain not relieved by Nitroglycerin – call 911	☒ Persistent vomiting	
☒ Increased or unrelieved pain, including chest pain or pressure	☒ Temperature over 101	
☒ Redness, swelling, odor or bleeding from procedure site	☐ Other	
ACTIVITY FOLLOWING YOUR PROCEDURE		
☐ No strenuous activity (no lifting, pushing or pulling greater than 10 pounds) until		
☐ No driving for _____ days / weeks or ☐ until cleared by doctor		
☐ Return to work		
☐ Sex may be resumed when you are able to tolerate climbing 2 flights of stairs		
☒ Gradually increase activity		
QUIT SMOKING / TOBACCO USE (all / HF Core)		
Quitting smoking now reduces chances of a future heart attack and reduces chances of other life shortening illness.		
All tobacco products and second hand smoke should be avoided.		
Call 704-384-CARE or 1-800-LUNG-USA for information on classes and materials available to help you quit		
EAT A HEART HEALTHY DIET (HF Core)		
I have received information about my appropriate diet.		
☐ Mediterranean-American	☐ 2 gram Sodium	☐ Diabetic
☐ Low Fat / Low Cholesterol	☐ Fluid limit _____ /day	☐ Other
LEARN ABOUT HEART DISEASE		
☐ Acute Coronary Syndrome Book	☐ Post Intervention Instructions	☐ Cardiac cath from leg / arm
☐ Coumadin (Drug/Food Information)	☐ Post Pacer / ICD Instructions	☐ Diuretics (Drug/Food Information Sheet)
☐ Closure Device Information	☐ Cardiac Rehab	☐ Other(s)
HEART FAILURE ☐ N/A (HF Core) Discharge Weight: _____ Weight when I get home _____		
☐ I have heart failure and have been given the <i>Living with Heart Failure</i> notebook		
♥Remember to weigh daily before breakfast and record ♥Record new or changed symptoms as they occur		
♥Take medications as prescribed ♥Call doctor for weight gain greater than 2-3 lbs overnight or 5 lbs in 5 days		
♥Call doctor for increased swelling or bloating as well as increased shortness of breath ♥2gm Sodium Diet		
REFERRALS		
☐ Heart Failure Program	Cardiac Rehabilitation at _____	Cardiac Risk Factor Reduction at _____
	☐ PCPC or ☐	☐ PCPC or ☐
Community Agency Referral(s): _____		



Formulaire de sortie d'hôpital

Formulaire de sortie d'hôpital

➤ Dans une démarche positive d'encouragement et de promotion des initiatives, le COEPIA propose la mise en place d'un prix annuel récompensant le langage simple et clair dans les services publics. Ce prix annuel pourrait mettre en exergue les meilleurs exemples de communication écrite (formulaire, site internet, courrier, courriel, application, etc.) à destination des usagers.

Ce prix serait chaque année le temps fort de la constitution, de la valorisation et de l'animation d'une communauté d'agents publics dans ce domaine, au sein de laquelle seraient diffusées les bonnes pratiques en France et à l'étranger.

Mise en œuvre : organisation d'une première édition du prix annuel (COEPIA, Défenseur des droits, Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), échéance : juillet 2016).

Proposition n°2 : diffuser largement les outils favorisant l'utilisation d'un langage simple et clair au sein des services publics

Des politiques publiques en faveur d'un langage simple et clair ont déjà été lancées dans plusieurs pays. Les États-Unis ont voté le Plain Writing Act en 2010 obligeant les administrations à simplifier leurs communications écrites (formulaires, publications). L'application de la loi se fait dans un cadre interministériel avec un suivi par un organisme central. Certaines administrations américaines comme la Sécurité sociale ou la Défense se sont pleinement engagées dans la démarche avec une nette amélioration observée et relayée dans la presse.

Le Canada s'est également saisi de la question. Des initiatives venant de la société civile (groupement d'assurances, services financiers) pour simplifier et clarifier leurs communications se sont associées à des mesures fédérales et provinciales allant dans le même sens.

Dans les différents cas analysés, la mise en œuvre de ce type de démarche s'est accompagnée de la mise en place d'outils de référence, permettant le partage des bonnes pratiques entre les administrations.

Les administrations françaises ont déjà produit en ce sens plusieurs ressources et outils de préconisation en termes de qualité de la langue administrative.

La Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF) a notamment diffusé des outils pratiques permettant de faciliter la rédaction d'une information de premier niveau claire et compréhensible pour l'utilisateur. Cinq outils existants doivent faire l'objet de tests et d'une éventuelle mise à jour puis d'une nouvelle mise en valeur :

- le « Lexique des termes administratifs » : ce travail, réalisé en collaboration avec les dictionnaires Le Robert, publié en 2004 sous format papier et également disponible en ligne, avait pour objectif le recensement des termes administratifs complexes ou obscurs et la proposition d'équivalences utilisables dans les communications de l'administration ;
- le « Guide pratique de la rédaction administrative », réalisé en 2005 par le Centre de linguistique appliquée de Besançon (CLA) sous l'autorité du Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif (COSLA), qui, partant de l'analyse des principales lettres administratives, expose une série de bonnes pratiques axées autour de la mise en page, de l'organisation des courriers, de la rédaction et du lexique à employer ;
- le logiciel LARA, utilisé en lien avec les traitements de texte, qui permet la détection des termes et tournures complexes et propose des rédactions alternatives ;
- un guide « Bonnes pratiques de la communication écrite dans les démarches en ligne », élaboré en 2011 dans le cadre des travaux du Groupe franco-québécois sur la modernisation de l'État, qui offre des règles de rédaction pour améliorer la qualité de langage numérique ;
- la base de données « France Terme » (<http://www.culture.fr/franceterme>) qui met à disposition de tous plus de 7 000 termes publiés au *Journal officiel* par la Commission d'enrichissement de la langue française, permettant de nommer en français les innovations techniques et scientifiques.

De la même manière, le « Guide de légistique » (<https://www.legifrance.gouv.fr/Droit-francais/Guide-de-legistique>) offre en outre l'ensemble des règles, principes et méthodes qui doivent être observés pour la préparation des textes normatifs (lois, ordonnances, décrets, arrêtés).

■ Exemples de mise en œuvre de conseils en matière de rédaction (issus du « Guide pratique de la rédaction administrative »)

Exemple de mise en œuvre du conseil 3¹⁰

extrait avec problèmes d'écriture	extrait amélioré
- [...] l'obtention du certificat d'immatriculation est subordonnée à l' <u>exécution d'une visite technique</u> dans un centre [...]	- [...] il faut que le véhicule subisse <u>une visite technique</u> dans un centre pour obtenir un certificat d'immatriculation [...]

Dans l'extrait de gauche, le problème d'écriture est souligné.

Dans l'extrait de droite, l'amélioration est en bleu.

Exemples de mise en œuvre du conseil 3¹²

extraits avec problèmes d'écriture	extraits améliorés
- [...] Je vous précise que la <u>non production</u> de ces documents est susceptible d'entraîner le rejet de votre demande d'exonération. [...]	- [...] Je vous précise que si vous ne fournissez pas ces documents, votre demande d'exonération pourra être rejetée. [...]
- [...] Je vous précise qu' <u>à défaut de retour de cette attestation sous huit jours, je classerai sans suite cette demande.</u> [...]	- [...] Je vous précise que si vous ne nous envoyez pas cette attestation avant le..., je rejeterai votre demande. [...]

Dans les extraits de gauche, les problèmes d'écriture sont soulignés.

Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.

👉 Le COEPIA propose, après un test des ressources existantes, **la création d'une bibliothèque en ligne rassemblant, diffusant et promouvant des ressources en matière de langage clair et compréhensible**. Il s'agit de faire partager un corpus de références et de bonnes pratiques aux rédacteurs au sein des services publics.

Le COEPIA propose en outre d'**étudier la création d'outils d'aide à la rédaction** : il s'agit par exemple de permettre, en fournissant une liste simple de critères à destination du rédacteur, de favoriser un contrôle de la qualité des écrits produits couvrant tous les modes actuels de communication écrite. Pourront être particulièrement testés et mis en valeur : la concision de l'écrit ; la personnalisation et l'humanisation plus forte des messages ; l'utilisation d'éléments explicatifs (images, vidéos, infographies, schémas...) en complément du texte, pour permettre une meilleure compréhension par les usagers ; l'adaptation de la présentation (mise en page) ; l'emploi d'exemples concrets rédigés du point de vue de l'utilisateur ; l'emploi dans la mesure du possible du langage courant des usagers en s'appuyant sur les mots-clefs utilisés sur les moteurs de recherche internet, les bonnes pratiques préconisées par les différents acteurs en matière de langage simple et clair ; un objectif de concision lors de l'élaboration des textes.

Le COEPIA recommande également **la création et le déploiement d'une formation au langage clair et compréhensible** à destination de l'ensemble des rédacteurs et personnes chargées d'élaborer du contenu écrit adressé aux citoyens (formulaires, documentations, publications). Cette formation pourrait être pilotée au niveau interministériel par le SGMAP.

Proposition de prochaines étapes :

- tester les outils existants sur la base de cas d'application identifiés par les différents ministères et de la mobilisation de rédacteurs des différents ministères (DGLFLF, autres administrations, fin 2016) ;
- faire évoluer ces outils et assurer leur publication et leur mise en valeur sous forme de ressources pour les rédacteurs de service public sur un espace ressources de la modernisation de l'action publique (DGLFLF et SGMAP, fin 2016) ;
- mettre en place les premières actions de communication et de formation dans les réseaux des services de l'État et les principaux organismes sociaux (SGMAP, tous services publics, fin 2016) ;
- lancer un projet d'application d'aide à la rédaction administrative destiné à proposer au rédacteur administratif un outil numérique lui permettant de mobiliser les ressources disponibles pour être mieux compris du public (DGLFLF, dans le cadre d'un partenariat franco-québécois, 2017-2018).

Proposition n°3 : favoriser le test régulier de la qualité des écrits par les agents et les usagers

Au-delà du partage de références communes et de bonnes pratiques, la qualité de l'écrit doit être assurée grâce à la mise en place d'une démarche qualité, au niveau des producteurs de contenu écrit, de chacune des administrations, mais aussi de manière transversale aux différentes administrations.

Le système de panels d'usagers testant la qualité de l'écrit de courriers et publications existe déjà dans de nombreuses entreprises privées, qui disposent de centres de tests au sein desquels les consommateurs réagissent aux nouveaux services et aux processus de gestion associés (Orange par exemple).

📌 Le COEPIA propose la mise en place d'une démarche qualité fondée sur deux leviers principaux :

- le déploiement d'outils mutualisés pour permettre aux services publics de tester des dispositifs d'information écrite sur leurs usagers et d'analyser les données existantes sur les retours d'expérience ;
- l'enrichissement des outils associés à l'engagement n°9 du référentiel Marianne (« Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels ») pour promouvoir l'utilisation au sein du service public des techniques de langage simple et clair. Une mesure régulière du respect de cet engagement pourra être réalisée pour chaque administration dans le cadre de la politique de labellisation et de manière transversale aux grands ministères dans le cadre du Baromètre de la qualité de l'accueil des services publics produit annuellement par le SGMAP.

Pour mémoire, l'article 9 du référentiel Marianne actuel (« Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels ») prend d'ores et déjà en compte les exigences de mettre en œuvre un langage simple et clair (« Les courriers et courriels sont présentés et rédigés dans un langage administratif adapté à la compréhension du destinataire. La clarté de la réponse apportée sur le fond a pour objectif d'éviter les répétitions inutiles »).

Cette exigence est reprise dans le cadre du référentiel de qualité de l'administration territoriale « Qualipref 2.0 », au travers de l'engagement de service n°13-1 (« Nos réponses sont fiables et complètes. Les courriers et courriels type sont rédigés dans un langage adapté à la compréhension du destinataire et privilégient une mise en page facilitant sa lisibilité. La clarté de la réponse apportée sur le fond à vos demandes a pour objectif d'éviter les répétitions inutiles »).

Prochaines étapes :

- mise à disposition des services publics d'outils de tests des dispositifs d'information écrite (SGMAP, fin 2016) ;
- enrichissement des outils liés au référentiel Marianne (SGMAP, fin 2016).

Proposition n°4 : améliorer par l'image et la mise en page la clarté des écrits administratifs

La clarté du langage administratif reste un enjeu clef pour permettre un égal accès à l'information et aux services offerts par l'administration. Pour comprendre leurs droits et devoirs, réaliser une démarche, certains citoyens sont plus démunis que les autres en face du langage administratif.

L'utilisation de l'image et le travail sur la mise en page constituent des leviers de simplification et de clarification des écrits administratifs qu'il convient d'utiliser afin de rendre la communication administrative plus accessible. Des exemples historiques, tels que la création de la signalisation routière, démontrent la capacité à créer un langage visuel partagé et compris de tous.

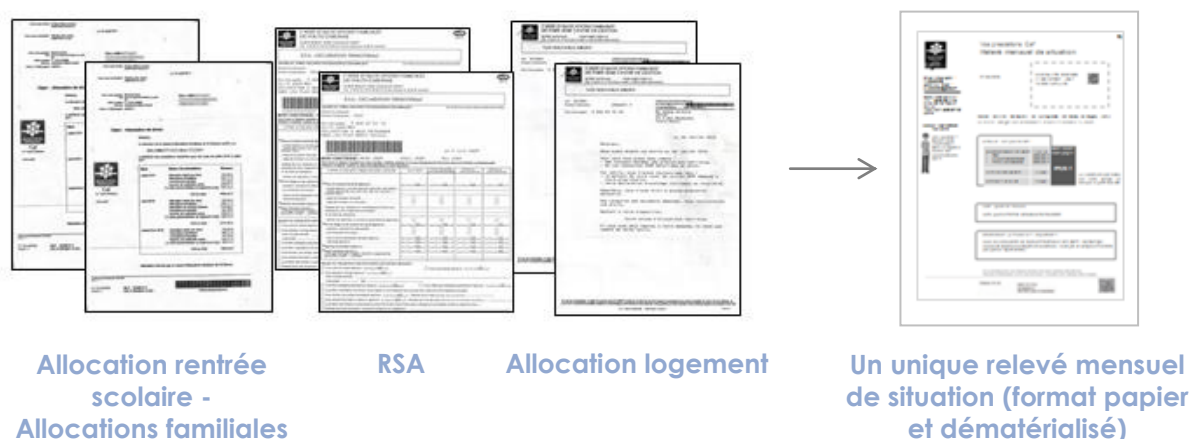
À ce jour, l'utilisation de l'image reste limitée dans les écrits administratifs, et la multiplicité des choix graphiques réalisés par les administrations demande un effort d'appropriation constamment renouvelé par les usagers.

Le travail de présentation ou de mise en page des écrits (courriers, courriels, pages web, etc.) doit notamment permettre :

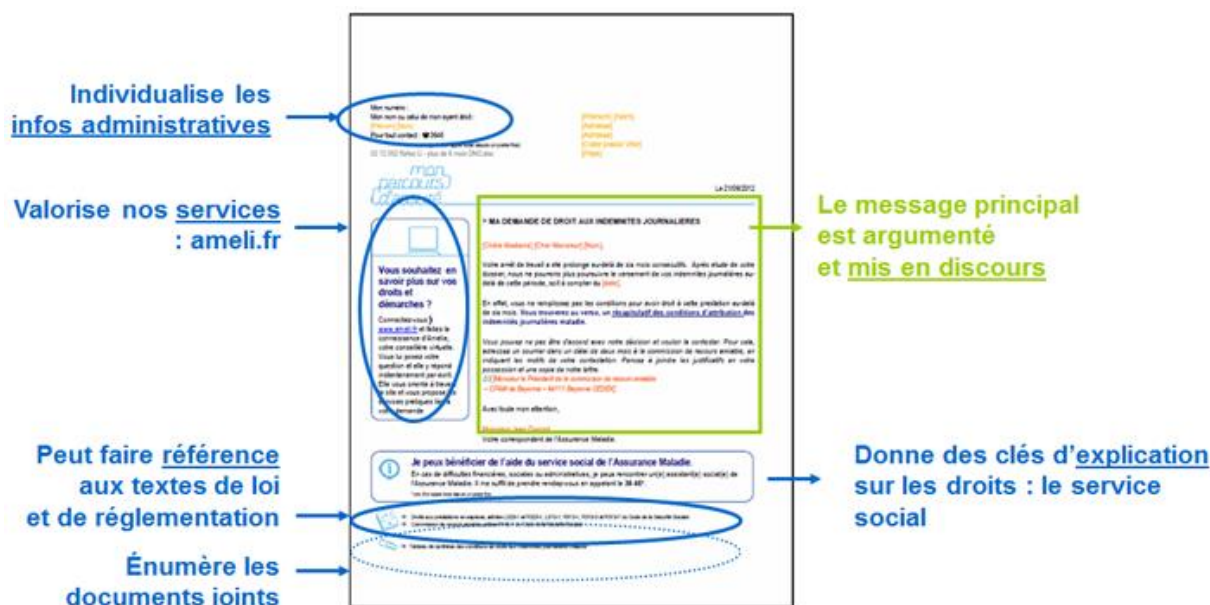
- une meilleure identification de l'administration émettrice de l'information ;
- le repérage des éléments clés du courrier : un objet qui définit clairement l'enjeu du courrier (complément d'information, demande de paiement...), la mise en évidence des informations majeures.

Dans le cadre de la charte graphique de la communication gouvernementale élaborée par le Service d'information du Gouvernement (SIG), les administrations de l'État sont tenues de respecter une série de préconisations (logotype, couleurs) harmonisées afin de favoriser l'identification de l'émetteur. Pour ce qui est de la mise en page, des recommandations sont déjà fournies par le Guide pratique de la rédaction administrative mentionné précédemment.

■ L'exemple de la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) : la création d'un relevé mensuel simplifié permettant de disposer d'une vision simplifiée des allocations mises à disposition (en cours de déploiement)



■ La charte de rédaction de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAMTS), visant à clarifier les éléments clefs des courriers



■ Exemple d'évolution des courriers de la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAMTS)

APRÈS

l'Assurance Maladie
MAINE-ET-LOIRE

Mon numéro : [Numéro à 13 chiffres]
Mon nom ou celui de mon ayant droit : [Prénom] [Nom]
Pour tout contact : 02 46 46 46 46
Mon numéro d'affaire : [Numéro]
Affaire suivie par : [Prénom] [Nom]

mon parcours d'assuré

Vous voulez suivre vos remboursements sur internet ?
Ouvrez simplement votre compte sur www.ameli.fr et consultez en temps réel le détail de vos remboursements ainsi que les indemnités journalières versées dans le cadre d'un arrêt de travail.

> MA PRISE EN CHARGE À 100 %
[Chère madame] [Cher monsieur] [Nom],
Vous avez demandé à bénéficier d'une prise en charge à 100 %. Afin de pouvoir vous répondre rapidement, votre médecin traitant, le docteur [Prénom] [Nom] doit rédiger le protocole de soins, il est le seul à pouvoir le faire.
Vous pouvez prendre contact avec lui au plus vite. Il vous suffira ensuite de nous retourner le document pour que nous traitions efficacement votre demande.
Vous disposez de trois semaines pour nous retourner le protocole de soins complété. Votre dossier est pour le moment mis en attente. Passé ce délai, nous ne pourrions malheureusement plus traiter votre dossier.
Si la prise en charge à 100 % vous est accordée, elle prendra effet à la date indiquée par votre médecin traitant sur le protocole de soins.
Dans votre intérêt, nous vous conseillons donc de contacter votre médecin traitant dès maintenant, votre dossier pourra être ainsi réglé plus vite.
Avec toute mon attention,
Docteur [Prénom] [Nom], médecin conseil
[Numéro de téléphone] [Coordonnées]

(CENTRE DE BELLEFONTAINE (441) 32 rue Louis Gatin 49137 ANGERS CEDEX 9)
(www.ameli.fr)

AVANT

l'Assurance Maladie
MAINE-ET-LOIRE

assuré social
n° de Sécurité Sociale

Date :
Contact : ☎
(saisir la personne contact)
N° d'immatriculation :
Bénéficiaire :
Objet : demande d'exonération du ticket modérateur.

J'ai bien reçu votre demande de prise en charge à 100%. Toutefois le service médical ne peut traiter cette demande en l'état. En effet, depuis la loi portant réforme de l'Assurance Maladie, seul le médecin traitant que vous avez choisi est habilité à rédiger le protocole de soins.
Selon les informations dont nous disposons, vous avez choisi le Docteur [Prénom] [Nom] comme médecin traitant. Il vous appartient de prendre contact rapidement avec lui pour qu'il puisse compléter le protocole de soins et nous le transmettre ainsi renseigné.
Vous disposez de trois semaines pour ce faire. Pendant ce temps, votre dossier est mis en attente. Au delà, il ne sera pas donné suite à votre demande. Si la prise en charge à 100% vous est accordée, cette démarche ne vous pénalisera pas, elle prendra effet rétroactivement à la date fixée sur le protocole.
Le service médical reste à votre disposition au [Numéro de téléphone], pour répondre à vos questions et vous aider dans vos démarches.
Je vous prie de croire, [Prénom] [Nom], à l'assurance de ma considération distinguée.
Docteur
Praticien Conseil

Conserver ce document ou sa photocopie.
Pour tout renseignement, s'adresser à :
CENTRE DE BELLEFONTAINE (440)
32 RUE LOUIS GATIN
49137 ANGERS CEDEX 9

🔔 Le COEPIA propose **la diffusion à l'attention des administrations de l'État, des organismes sociaux et de collectivités, de préconisations communes sur l'utilisation de l'image**, dont les pictogrammes, afin de l'encourager pour une meilleure information des usagers.

Le COEPIA préconise de développer **l'unité graphique** des services publics, ce qui participera à l'identification d'un écrit produit par une administration.

Prochaines étapes :

- sensibilisation et conseil aux services publics pour mieux informer les usagers par le recours à l'image ;
- développer l'unité graphique des services publics (SIG).

Proposition n°5 : assurer l'agilité et la personnalisation des courriers et courriels

Au sein des administrations de l'État et des organismes sociaux, l'architecture des systèmes d'information a intégré fortement les fonctions d'édition et d'envoi de courriers aux systèmes de production métier, pour répondre avant tout à des exigences d'industrialisation des envois, de centralisation et d'uniformisation.

Cette architecture peut s'avérer être un frein à l'apport par les différentes administrations d'une réponse adaptée aux nouvelles exigences de qualité des écrits, à une adaptation rapide aux évolutions réglementaires et technologiques), à la personnalisation et l'humanisation des courriers. Selon le témoignage des services publics auditionnés, la persistance d'envois automatiques de courriers standards constitue un des facteurs-clefs de réitération des contacts de la part des usagers (incompréhension, inquiétude, déplacement ou appel pour décryptage d'un message ou validation de sa bonne application dans le cas précis de l'usager).

📌 Le COEPIA propose le lancement d'une réflexion sur l'architecture des systèmes d'information pour permettre la souplesse et la modularité dans l'édition des courriers des ministères et des organismes de protection sociale.

Les axes suivant pourraient notamment être explorés :

- découplage du système d'édition des courriers par rapport au système de production ;
- capacité d'adaptation locale des modèles de courrier prévus au niveau national ;
- systématisation de tests comparatifs de versions sur des publics réels lors du lancement d'un nouveau courrier ;
- mise en place de la dématérialisation : lien avec les systèmes de conteneur numérique, capacité d'adaptation au mode de lecture de l'utilisateur (papier, différents types de terminaux...) ;
- lien fort entre le système d'envoi de courrier et les éléments du système de gestion de relation client (base de données usagers, base de données contacts) pour favoriser la personnalisation et la relation en multicanal entre l'utilisateur et l'administration ;
- maîtrise accrue pour l'agent en contact avec l'utilisateur des flux d'information transmis (mise à disposition d'une bibliothèque de courriers types adaptables à la base de connaissance centrale destinée aux agents en contact avec le public, définition de zones adaptables par l'agent dans les courriers...).

Prochaines étapes :

- retour d'expérience d'acteurs clefs (COEPIA, SGMAP, 2017) ;
- identification, parmi les grands projets informatiques, de ceux qui mériteraient une attention particulière (SGMAP/DINSIC, 2017).

Proposition n°6 : encourager des comportements vertueux des usagers par l'écrit, dans le respect des valeurs du service public

L'incitation douce (« nudge » en anglais) est fondée sur les enseignements de l'économie comportementale. Cette discipline vise à comprendre les facteurs d'influence « irrationnels » – émotions, normes sociales, résistance au changement, habitudes... – qui pèsent sur la décision des individus, la plupart du temps inconsciemment, et qui sont autant de biais qui expliquent des comportements à risque ou « non-optimaux ».

L'administration produit traditionnellement des écrits la plaçant dans une posture d'autorité (règlementation, législation, information descendante). La qualité de l'écrit réside alors essentiellement dans l'art de produire des messages clairs (simplicité du langage, syntaxe...), permettant de délivrer l'information appropriée à la réalisation d'un choix rationnel. Cette posture traditionnelle a des limites : elle ne traite qu'une faible partie de ce qui détermine le choix d'un individu et peut conduire dans de nombreux cas à un rejet du comportement préconisé.

L'incitation douce permet, en formulant différemment des messages à destination du public ou en transformant l'environnement dans lequel s'opère le choix des individus (ordre, présentation, mise en avant des bénéfices pour l'utilisateur) de modifier, de manière prévisible, leur comportement, sans entraîner de lourdes refontes de structures.

Un écrit administratif de qualité doit, en effet, permettre, au-delà de la simple transmission d'information, d'induire une évolution du comportement de l'utilisateur pour répondre à un enjeu de politique publique : dans les domaines de la santé (limiter la consommation d'alcool, utiliser les médicaments génériques...), de la sécurité (limiter la vitesse sur les routes, limiter l'usage du téléphone au volant), de la fiscalité (limiter la fraude), ou pour l'accomplissement d'une démarche comme le choix par l'utilisateur de son moyen de contact avec l'administration (pousser à l'utilisation d'un canal dématérialisé pour limiter les coûts) ou le respect d'un délai.

📌 Le COEPIA propose de prendre en considération les résultats d'études sur les comportements concernant certaines politiques publiques clefs pour aider à mieux segmenter les catégories d'utilisateurs en fonction de leurs comportements et mieux cibler les messages qui leur sont délivrés. Il préconise une approche dynamique de tests comparatifs sur les écrits administratifs et de mesure de l'impact des écrits sur les comportements.

Prochaines étapes :

- poursuite du travail initié avec la DGFIP avec deux sujets, la première sur l'incitation à déclarer en ligne ses revenus pour la population des non-imposables, la seconde sur la révision des courriers et courriels de relance adressés par la DGFIP aux entreprises concernant le paiement de la TVA ;
- rédaction d'une charte d'éthique sur l'utilisation de « nudge » dans la sphère publique ;
- poursuite des travaux en cours avec la DGCCRF pour comprendre les comportements des utilisateurs à l'égard de leurs compagnies d'assurance ;
- partage des conclusions de ces projets auprès des différents acteurs ;
- développement de projets avec des collectivités locales.

Secrétariat du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative

26, rue Desaix 75727 Paris cedex 15

01 72 69 62 61 | secretariat.coepia@dila.gouv.fr

www.gouvernement.fr/coepia

@coepia_info

