

# Remise de prix



---

Prix du langage simple et clair  
dans les services publics

---



# Sommaire

---

Soyons clairs : pour un langage simple et clair dans les services publics ..... 4

Les lauréats ..... 5

    La CNAM-TS : projet de compte Ameli sur smartphone et tablette ..... 5

    Le Conseil départemental de Seine-Saint-Denis : un langage simple à destination des  
    personnes âgées ou handicapées ..... 6

    Organismes de retraite obligatoire : le traducteur Info Retraite ..... 7

    « Mieux comprendre ma facture » pour les frais scolaires..... 8

Le jury ..... 9

Soyons clairs, un prix organisé par ..... 11

**PAS CLAIR !**

## Remise du Prix « Soyons clairs » le 12 juillet 2016 :

### Le Prix

Le prix « Soyons clairs » est destiné à stimuler et récompenser les initiatives des services publics pour informer les usagers dans un langage clair.

L'écrit d'information administrative est présent à chacune des étapes de la relation entre l'usager et l'administration : demande d'information, renseignement donné, suivi d'avancement d'une démarche, explication, rectification, réclamation...

Les nouvelles technologies renforcent l'impact et la variété des écrits d'information administrative, avec la dématérialisation croissante du courrier, l'importance de la consultation de sites internet des services publics pour la recherche d'information et l'augmentation des consultations depuis des téléphones mobiles et tablettes, la part de plus en plus forte des modes de contacts écrits instantanés (SMS, tchats).

Pour les particuliers comme pour les entreprises, une information administrative simple, claire, adaptée, facilite les démarches et l'exercice des droits.

La qualité de l'écrit d'information administrative est ainsi un enjeu fort :

- elle favorise la bonne compréhension par les usagers de leurs droits et devoirs ;
- elle concourt à limiter les coûts associés à la mauvaise compréhension (répétition des contacts entre les usagers et l'administration, dossiers incomplets ou erronés remis par l'usager, etc.) ;
- elle contribue à la satisfaction de l'usager dans sa relation avec l'administration.

Les travaux entrepris par le COEPIA invitent ainsi à repenser la notion de qualité de l'écrit d'information administrative autour de quelques axes : l'adaptation de la forme du langage administratif aux nouveaux modes d'échanges ; l'agilité (capacité d'évoluer et de s'adapter à un rythme d'échange plus rapide) ; la personnalisation et l'humanisation accrues des écrits ; la capacité à avoir un impact sur les comportements.

C'est dans ce contexte qu'a été conçue l'idée d'un prix du langage clair dans les services publics. Sa création doit contribuer à stimuler les projets d'amélioration du langage administratif :

- en promouvant l'amélioration de la qualité des écrits ;
- en valorisant les capacités d'innovation des agents (chefs de projet, équipes) ;
- en partageant en ligne, au sein d'une communauté d'acteurs, les bonnes pratiques issues des expériences de terrain signalées par les services publics (exemples concrets, méthodologies, retours d'expérience).

### **Des informations complètes mais denses, une clarté qui peut être améliorée :**

- > formuler un langage adapté et moins administratif
- > transmettre une information plus accessible
- > placer l'usager au centre de l'information

**Maintenant, lire  
la page suivante...**



**CLAIR !**

## Soyons clairs : pour un langage simple et clair dans les services publics

Le prix *Soyons clairs* est remis aux administrations qui améliorent la qualité des écrits d'information administrative. Il stimule et récompense les initiatives des services publics pour informer le public dans un langage compréhensible par tous. *Soyons clairs* est décerné pour la première année en 2016 par le Défenseur des droits et le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA), avec le soutien du secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP).

### Le prix stimule les projets d'amélioration du langage administratif :

- par la promotion de l'amélioration des écrits ;
- en valorisant les capacités d'innovation des agents (chefs de projet, équipes) ;
- en partageant en ligne, au sein d'une communauté d'acteurs, les bonnes pratiques issues des expériences de terrain signalées par les services publics (exemples concrets, méthodologies, retours d'expérience).

Pour les particuliers et les entreprises, une information administrative simple, claire et adaptée, facilite les démarches et l'exercice des droits. **La qualité de l'écrit d'information administrative est un enjeu fort :**



**Les usagers sont mieux informés de leurs droits et devoirs**



**Les usagers sont satisfaits dans sa relation avec l'administration**



**Les coûts associés à la mauvaise compréhension sont limités**

(répétition des contacts entre les usagers et l'administration, dossiers incomplets ou erronés remis par l'utilisateur, etc.)

### La notion de qualité de l'écrit d'information administrative est repensée autour de quelques axes :

- la forme du langage administratif est adaptée aux nouveaux modes d'échanges (nouvelles technologies, dématérialisation du courrier, modes de contacts instantanés, etc.) ;
- l'agilité (capacité d'évoluer et de s'adapter à un rythme d'échange plus rapide) ;
- les écrits sont personnalisés et humanisés ;
- les comportements sont impactés.



**L'administration se simplifie pour vous :**

**Le prix *Soyons clairs* est une mesure du programme de simplification à destination des particuliers.**

[> En savoir plus](#)

# Les lauréats

## Grand prix du jury

### La CNAM-TS : projet de compte Ameli sur smartphone et tablette

La Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAM-TS) développe depuis trois ans une application Ameli pour smartphones et tablettes. Elle permet d'accéder facilement à tous les services personnalisés du compte AMELI, à l'ensemble de leurs informations personnelles (montant des remboursements, téléchargements d'attestations, etc.), ainsi que d'un grand nombre d'informations administratives.

**L'objectif de la CNAM-TS est de moderniser en simplifiant ses relations avec le public par un renouvellement de son offre informative désormais accessible par les technologies mobiles que sont les smartphones et tablettes.**

Apporter des messages clairs et concis qu'imposent les nouveaux usages relationnels : alertes par sms, géolocalisation, utilisation de la photo et de la vidéo, développement de processus dématérialisés simples et intuitifs, éviter le recours à des documents papiers et à des traitements manuels par les services des caisses d'assurance maladie.

#### L'application Ameli

**+ de 5 millions de téléchargements**  
**300 000 connexions quotidiennes**  
→ une des plus téléchargées du service public



Pour atteindre cet objectif, la CNAM-TS a constitué en interne une équipe consacrée à l'offre mobile à destination des assurés. Elle a également simplifié les fonctionnalités du compte Ameli pour le rendre plus accessible et plus clair pour le public, en faisant notamment appel à un panel d'utilisateurs auprès desquels sont testés les nouvelles fonctionnalités et les choix ergonomiques.

Le jury a décidé de décerner son prix à **Patrick Ourgaud**, chef de projet maîtrise d'ouvrage à la CNAM-TS, pour récompenser le caractère simple et intuitif d'une application accessible désormais en mobilité tant auprès des jeunes qui ont recours surtout au smartphone que des seniors qui utilisent plutôt la tablette. Ce prix souligne l'importance pour les services publics dans leurs relations avec le public, de rendre accessible l'information, sur tous supports en veillant non seulement à être compréhensible mais aussi en n'hésitant pas à simplifier et clarifier le langage employé pour que tous les usagers puissent accéder facilement aux informations personnelles ou administratives qui les concernent.

## Le Conseil départemental de Seine-Saint-Denis : un langage simple à destination des personnes âgées ou handicapées

Confronté à un taux de pauvreté et de précarité plus élevé que pour les autres départements d'Ile-de-France et de France, le département de Seine-Saint-Denis doit s'organiser pour faire face à des demandes plus nombreuses, des queues plus longues aux guichets et des échanges téléphoniques plus compliqués du fait d'une absence plus marquée de maîtrise de la langue française par une partie du public.

Pour rendre plus accessible l'information administrative auprès de la population âgée et handicapée, le département a développé une démarche d'adaptation du langage administratif en engageant une triple action :



LIEU ACCESSIBLE  
AUX PERSONNES  
À MOBILITÉ RÉDUITE



LIEU ACCESSIBLE  
AUX PERSONNES  
AYANT UNE  
DÉFICIENCE VISUELLE



LIEU ACCESSIBLE  
AUX PERSONNES  
AYANT UNE  
DÉFICIENCE AUDITIVE



LIEU ACCESSIBLE  
AUX PERSONNES  
AYANT UN HANDICAP  
MENTAL, PSYCHIQUE  
OU COGNITIF

1- Simplifier le langage utilisé pour les courriers et le service en ligne se rapportant au forfait « Améthyste » permettant plus de mobilité pour les personnes âgées et handicapées non imposables : **le langage des courriers, courriels d'information et formulaires de renouvellement ont ainsi été simplifiés, clarifiés et personnalisés, en même temps que la pratique de sms a été développée ;**

2- Un « **guide Seniors** » en faveur des personnes âgées pour constituer une documentation unique en langage clair reprenant l'ensemble des dispositifs administratifs existant sur le territoire de la Seine-Saint-Denis ;

3- Un **guide à destination des personnes handicapées pour faciliter l'accès aux lieux culturels**. Il précise pour chaque lieu, en langage « clair et simple » notamment par le recours à des pictogrammes, les modalités d'accès aux

personnes handicapées dans les médiathèques, cinémas, centres culturels, musées...

Adapter le langage destiné aux « seniors » et aux personnes handicapées, telle est la démarche que le jury du prix *Soyons clairs* a souhaité saluer en décernant au Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis un prix qui met en valeur les efforts entrepris par cette collectivité territoriale pour s'adresser aux populations âgées et aux personnes handicapées de façon plus compréhensible, plus simple et plus claire. Un prix est ainsi décerné par le jury à **Lucile Rivera**, cheffe du service des affaires générales de la Direction de la population âgées et des personnes handicapées (DPAH), au Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis.

## Organismes de retraite obligatoire : le traducteur Info Retraite

Le projet des organismes de retraite obligatoire (de base et complémentaire) est de proposer **un outil de reformulation automatique destiné à éclaircir auprès des internautes « le jargon » en usage dans le domaine de la retraite**. Ce langage n'est pas loin de ressembler pour les non-initiés à une langue étrangère du fait de la technicité des termes employés, peu compréhensibles pour le plus grand nombre (exemples : liquidation, taux plein, décote, surcote, pension).



À cet effet, les organismes de retraite obligatoire ont co-construit avec les régimes de retraite et des usagers une application web permettant de vulgariser auprès du public un lexique des termes et expressions techniques les plus fréquents utilisés par les 35 régimes obligatoires de retraite. Cette application se fonde sur le principe des traducteurs multilingues en ligne tels que Google traduction ou Reverso.

**Ce lexique permet aux internautes d'obtenir une reformulation en langage simple du vocabulaire employé par les caisses de retraite, en recourant à ce formulaire de traduction disponible sur internet, tablette et mobile, appelé « le traducteur info-retraite », qui constitue de ce fait un outil de simplification du langage administratif.**

La conception initiale de l'outil a associé les agents des 35 régimes de retraite, les usagers ayant été appelés à enrichir la base lexicale mise en ligne qui constitue un lexique commun à l'ensemble des régimes de retraite, pour un coût de construction de l'application fort modeste au regard du public concerné qui se compte en millions de personnes.

**Exemple** : « la pension de reversion » devient : « la retraite en cas de décès du conjoint ».

Un prix est ainsi décerné par le jury à **Sylvain Bellaize**, directeur des simplifications du GIP Union retraite pour le projet Traducteur Info Retraite, qui est le fruit d'un travail de la collaboration inter-régimes regroupée sous la marque Info Retraite, la marque historique du droit à l'information retraite. A travers ce prix, ce sont les efforts menés par les caisses des régimes de retraite obligatoire pour simplifier et clarifier le langage spécifique de leur domaine qui sont encouragés, le « jargon » de la retraite étant difficilement accessible et parfois incompréhensible pour le public peu initié aux subtilités d'un vocabulaire technique.

Le GIP Union retraite a mené un travail collaboratif avec les communicants des régimes de retraite pour composer un lexique issu du recueil de données auprès des usagers en exploitant les verbatim et termes de recherche saisis sur le site [conseiller.info-retraite.fr](http://conseiller.info-retraite.fr) ; il a aussi sollicité les juristes des caisses de retraite et soumis le projet aux directeurs des régimes de retraite membres de l'Union retraite avant de tester la base lexicale auprès d'usagers.

## Mention spéciale du jury

### « Mieux comprendre ma facture » pour les frais scolaires

Le prix du « langage simple et clair dans les services publics » ne concerne pas que les grandes administrations ou opérateurs publics nationaux. Il vise aussi à promouvoir dans la vie quotidienne les actions de toutes sortes menées par les services et agents publics permettant de mieux se faire comprendre par l'utilisation d'un langage plus simple et plus direct auprès des usagers. C'est ainsi que des livrets d'accueil pour les élèves entrant au collège ou au lycée et leurs parents, constituent des supports particulièrement adaptés pour faire connaître des informations souvent complexes se rapportant à la scolarité.

Toujours en matière scolaire, il en va de même dans le domaine comptable avec des avis destinés aux familles pour rendre plus facilement compréhensibles les facturations de prestations scolaires telles que la cantine. Ces notices explicatives, imprimées au dos des factures, permettent une meilleure compréhension des factures adressées aux familles dont le vocabulaire de base à connotation comptable, n'est pas forcément d'une très grande clarté lorsqu'il emprunte des expressions telles que : ordre de recettes, remises d'ordre, débiteurs, recouvrement des titres exécutoires, contestation sur le bien-fondé d'une créance de nature administrative ou encore notification.

Le jury du prix *Soyons clairs* a tenu à saluer l'initiative d'un agent comptable d'accompagner la transmission de la facture de la cantine dans un établissement scolaire, d'une notice explicative au verso de la facture, intitulée « mieux comprendre ma facture » qui ne présente aucun caractère réglementaire mais facilite la compréhension de la facture par les familles. L'explication de l'avis de paiement donne le détail du mode de calcul, renseigne sur les possibilités de réclamation et précise la signification des différentes mentions apportées sur « l'avis aux familles » qui sert de modèle comptable pour la facturation.

Saluer une initiative de cette sorte constitue pour le jury un encouragement pour toutes les administrations à adopter en toutes circonstances un langage clair et simple dans leurs relations avec le public, y compris quand le vocabulaire technique peut constituer un obstacle à la bonne compréhension des documents établis par l'administration.

Se mettre à la portée du public est justement ce que **Brice Baessa**, agent comptable à Castelsarrasin, s'est attaché à faire. Et c'est à ce titre qu'une « mention spéciale » du jury du Prix *Soyons clairs* salue son initiative.



## Le jury

---

Le jury du Prix est composé de personnalités issues de l'administration, de la presse, comme de la société civile.

**Solène BORRAT** (designer), **Laure DE LA BRETÈCHE** (secrétaire générale pour la modernisation de l'action publique), **Pauline DELPECH** (actrice, romancière, femme politique), **Loïc DEPECKER** (délégué général à la langue française et aux langues de France), **Bernard DREYFUS** (délégué général à la médiation avec les services publics auprès du Défenseur des droits), **Isabelle SAURAT** (conseillère maître à la Cour des comptes, vice-présidente du COEPIA), **Pierre-Marie VIDAL** (directeur de la rédaction et de la publication d'Acteurs publics).



**Solène BORRAT** exerce en tant que designer de service au sein de l'agence User Studio.

Ingénieure formée aux Arts-et-Métiers, designer formée à l'Ensci-les Ateliers, elle débute sa carrière au sein de la R&D d'EDF puis au studio Mike&Maaike à San Francisco avant de revenir en France pour le compte de sociétés telles que Lacoste, Canal+ ou encore de grands comptes tels que l'Ademe et Orange.

Son souci des usages, son goût prononcé pour les équipes agiles qui fonctionnent bien et vite lui permettent alors de mener des projets de service de belle envergure.



**Laure DE LA BRETÈCHE** est secrétaire générale pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) auprès du Premier ministre. Inspectrice des affaires sociales, elle débute sa carrière à l'inspection générale des affaires sociales puis rejoint la représentation permanente de la France auprès de l'Union européenne. Elle rejoint la Mairie de Paris en tant que conseillère au cabinet du Maire, puis devient directrice générale du centre d'action sociale et enfin, directrice générale du centre d'action sociale.

Le SGMAP s'engage aux côtés du COEPIA et du Défenseur des droits dans la valorisation des initiatives en faveur de l'amélioration de la qualité des écrits d'information administrative.



**Loïc DEPECKER**, ancien élève de l'École normale supérieure de la rue d'Ulm, agrégé de grammaire, est professeur en sciences du langage à l'Université de Paris Sorbonne.

Il a exercé plusieurs postes de responsabilité de 1980 à 1996 au sein des services du Premier ministre et du Ministère de la culture et de la communication. Particulièrement, celui de conseiller technique pour la néologie et la terminologie scientifique et technique. Il est expert Afnor

et président fondateur de la Société française de terminologie (société savante).

Il est actuellement délégué général à la langue française et aux langues de France.



**Bernard DREYFUS**, a commencé sa carrière dans l'administration territoriale où il a occupé de nombreux postes en qualité de secrétaire général ou directeur général des services de collectivités. Il a été, à plusieurs reprises, membre de cabinets ministériels (transports, outre-mer, collectivités locales, fonction publique et aménagement du territoire).

Depuis 1999, il est le professeur titulaire de la Chaire administration et gestion des collectivités locales du Conservatoire national des arts et métiers. Auteur de plusieurs ouvrages, il a été également directeur de la Délégation à l'aménagement du territoire et à l'action régionale (DATAR) ainsi que membre du Comité d'enquête sur le coût et le rendement des services publics. De 2004 à 2011, il a été directeur général des services du Médiateur de la République. Depuis 2011, il est délégué général à la Médiation avec les services publics auprès du Défenseur des droits.



**Isabelle SAURAT**, conseillère maître à la Cour des comptes. Après une première partie de carrière à IBM France, elle a entamé un parcours dans le secteur public et exercé successivement au ministère de la défense, au syndicat des transports d'Ile de France (STIF) (2002-2005), dans la filiale 'Informatique CDC, filiale de la Caisse des dépôts, dans les services du Premier ministre en tant que directrice des services administratives et financiers du Premier ministre. Nommée conseillère

maître à la Cour des comptes en avril 2015, elle a souhaité pouvoir continuer en devenant vice-présidente du COEPIA à agir en faveur de la transformation numérique.



**Pierre-Marie VIDAL**, fondateur et directeur de la rédaction d'Acteurs publics. Délégué général des Rencontres des acteurs publics et du Club des Acteurs de la performance publique.

# Soyons clairs, un prix organisé par :

---

Le prix du langage clair dans les services publics est une initiative conjointe du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) et du Défenseur des droits, avec le soutien du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP).

Le prix est remis en présence de Jean-Vincent Placé, secrétaire d'État chargé de la Réforme de l'État et de la simplification.

## Le COEPIA

Le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA), service du Premier ministre, exerce une fonction d'évaluation, d'expertise et de conseil dans les domaines de l'édition publique et les publications administratives, quel que soit leur support, de l'information et le renseignement administratifs, de la mise à disposition des données publiques.

> [gouvernement.fr/coepia](http://gouvernement.fr/coepia)

## Le Défenseur des droits

Le Défenseur des droits est une autorité constitutionnelle indépendante. Elle est chargée de veiller à la protection des droits et des libertés des citoyens et de promouvoir l'égalité. Il exerce ses missions dans les domaines de la défense des droits de l'enfant, de la déontologie de la sécurité, de la lutte contre les discriminations et des droits des usagers des services publics.

> [defenseurdesdroits.fr](http://defenseurdesdroits.fr)

## Le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP)

Le SGMAP, service du Premier ministre, accompagne le Gouvernement dans la mise en œuvre de la réforme de l'État et soutient les administrations dans leurs projets de modernisation. Le SGMAP s'engage aux côtés du COEPIA et du Défenseur des droits dans la valorisation des initiatives en faveur de l'amélioration de la qualité des écrits d'information administrative.

> [modernisation.gouv.fr](http://modernisation.gouv.fr)

### Ont notamment participé activement à sa définition et à sa création :

- la délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF) du ministère de la Culture et de la Communication ;
- le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche ;
- le secrétariat général des ministères Économiques et Financiers ;
- le ministère de l'Intérieur ;
- la direction de l'Information légale et Administrative (DILA) des services du Premier ministre.



---

Prix du langage simple et clair  
dans les services publics

---

