



La Lettre du COEPIA

L'actualité de l'information publique : information administrative, données publiques, publication

N°38 – Juillet-août 2016

>> [Prix « Soyons clairs » 2016 : et les lauréats sont...](#) >> [Entretien avec les lauréats : les trois projets récompensés](#)
>> [COEPIA : propositions d'amélioration de la qualité de l'écrit numérique et imprimé](#) >> [Actualité : agenda](#)

REMISE DES PRIX « SOYONS CLAIRS » 2016

>> [Prix « Soyons clairs » 2016 : et les lauréats sont...](#)



Lancé cette année par le COEPIA et le Défenseur des droits, avec le soutien du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), le Prix « Soyons clairs » est une mesure du programme gouvernemental de simplification. Il est destiné à stimuler et récompenser les initiatives des services publics pour informer leurs usagers dans un langage simple et clair. Il s'agit de promouvoir l'amélioration des écrits administratifs sur tous les supports, de valoriser les capacités d'innovation des agents (chefs de projet, équipes) et de partager les bonnes pratiques issues des expériences de terrain.

Grand prix du jury : l'Assurance maladie



Le jury a décidé de décerner le grand prix à **Patrick Ourgaud**, chef de projet maîtrise d'ouvrage à la CNAMTS, pour récompenser le caractère simple et intuitif d'une application accessible désormais en mobilité tant auprès des jeunes qui ont recours surtout au téléphone 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.

Prix de l'accessibilité : le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis



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

Adapter le langage destiné aux personnes âgées ou handicapées, telle est la démarche que le jury 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.

Prix de l'innovation : Info Retraite



Un prix est ainsi décerné par le jury à **Sylvain Bellaize**, directeur des simplifications du GIP Union retraite pour le projet de traducteur Info Retraite, qui est le fruit d'un travail de la collaboration inter-régimes, regroupée sous la marque Info Retraite, marque historique du droit à l'information retraite. À 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.



Photo : SGMAP/MCOM

Mention spéciale du jury : « Mieux comprendre ma facture »

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, intitulée « mieux comprendre ma facture », qui facilite sa compréhension 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.

Saluer cette initiative 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 au lycée Jean-de-Prades à Castelsarrasin (Tarn-et-Garonne), s'est attaché à faire. Et c'est à ce titre qu'une « mention spéciale du jury » salue son initiative.

//Jean-Vincent Placé, Secrétaire d'État chargé de la Réforme de l'État et de la

Simplification :

« Un langage plus clair plus simple dans les administrations, c'est essentiel pour améliorer l'accès aux droits de tous »

//Jacques Toubon, Défenseur des droits :

« Il y a dans la simplification du langage administratif un enjeu de démocratie »

//Bernard Pêcheur, Président du COEPIA :

« Soyons clair, c'est parler vrai, juste et concis »

[Retour au sommaire](#)

ENTRETIEN : PATRICK OURGAUD (CNAMTS), LUCILE RIVERA (CD 93), SYLVAIN BELLAIZE (UNION RETRAITE)

>> Les trois projets récompensés par le Prix « Soyons clairs » 2016



Patrick Ourgaud (CNAMTS)

Pouvez-vous présenter le projet que vous avez soumis au jury du Prix « Soyons clairs » ?

P.O. : L'application du compte Ameli sur smartphone et tablette a pour objectifs de moderniser l'offre de services de l'Assurance Maladie vis-à-vis de ses publics, de simplifier et de rendre aussi « clairs » que possible ses messages et les démarches. Cela passe en premier lieu par un travail de rédaction important : des textes concis et intuitifs, supprimant le jargon administratif, évitant les paragraphes trop denses. Cela passe également, en second lieu, par une simplification des processus en s'adossant sur les nouveaux usages mais aussi sur les nouvelles technologies : privilégier la dématérialisation au lieu de document papier, profiter de la géolocalisation, de la possibilité de prendre aisément une photo et de la partager...

L'assuré social accède, dans son application Ameli, à tout moment, aux suivis de ses remboursements et de ses démarches ; il télécharge en un clic ses attestations et les

partage avec qui de droit tout aussi vite ! Il part en voyage l'esprit serein avec la version digitale de sa carte européenne d'assurance maladie (CEAM)... Autant de services qui ne suppriment pas pour autant le contact direct : le client peut s'adresser par email à sa caisse via une messagerie simple et sécurisée...

Enfin, il faut préciser que l'application fait partie de l'écosystème du « compte Ameli » que l'on retrouve indifféremment sur le web ou via les bornes multi-services disponibles dans les accueils de l'assurance maladie.

L'application smartphone et tablette, en résumé, s'adresse à tous les publics (des jeunes aux seniors) et à tous les usages (en mobilité ou confortablement chez soi sur son canapé). Depuis plus de 3 ans, l'application a été téléchargée plus de 5 millions de fois et représente plus de 300 000 connexions quotidiennes. Elle demeure, sur les stores, une des applications les plus téléchargées du service public et reste appréciée par ses clients pour son design, son ergonomie et sa simplicité.

L.R. : L'objectif global de la démarche est d'intégrer des nouveaux modes de travail émanant des agents ; adopter un langage clair et simple doit devenir une nouvelle forme de communication du département. La direction des personnes âgées et des personnes handicapées du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis s'est donc engagé depuis 2013 dans une démarche de simplification et de modernisation de notre administration. Nous avons travaillé à simplifier le langage utilisé dans nos différents courriers (public spécifique car handicapé ou âgé) et en mettant en place un service de suivi en ligne pour le forfait améthyste en respectant les règles du facile à lire et à comprendre. Des SMS sont dorénavant envoyés aux usagers pour les informer de la réception de dossier et de la décision d'attribution de leur droit. Plusieurs outils (notamment le guide sénior) ont été déployés toujours dans une logique de langage clair et simple et de design de service. Les premiers résultats de cette démarche sont encourageants, ils montrent que les usagers sont satisfaits du service, que les services se sont améliorés (10% d'appels en moins).

S.B. : Très technique, le vocabulaire de la retraite est compliqué pour les usagers. Il peut s'apparenter parfois à un véritable jargon et ajoute alors inutilement une complexité qui limite l'accès aux droits de nos concitoyens. Né de ce constat, « Le traducteur Info Retraite » s'inspire des traducteurs multilingues en ligne (Google Translate, Reverso, etc.) pour offrir à l'internaute une reformulation simple d'un paragraphe, quelle qu'en soit la source, tout en préservant sa structure d'origine.

Comment avez-vous mis en œuvre ce projet ?

P.O. : La CNAMTS a mis en œuvre un programme stratégique avec des personnes de différentes compétences (techniques et fonctionnelles) pour créer une offre de services digitaux modernes et personnalisés, dans une approche multicanal. Au sein de ce programme, une équipe de 8 personnes a été constituée pour créer une offre mobile. Elle regroupe - en interne - des chefs de projets maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre, une équipe de développement et associe, en cas de besoins, d'autres expertises. Grâce à la conduite du projet avec des techniques agiles et la forte mobilisation de l'équipe, la première version de l'application est sortie en 6 mois ! Depuis, de nouvelles versions sont proposées aux clients 2 fois par an.

Un travail approfondi est effectué sur l'ergonomie et l'expérience utilisateurs pour clarifier l'utilisation de l'application. Si les services du compte Ameli Web - le grand frère de l'application Ameli - sont réutilisés et simplifiés au maximum, des fonctions sont développées spécifiquement pour l'application comme la digitalisation de la carte CEAM, la possibilité d'appeler directement un professionnel de santé proche de chez soi et la notification de messages proactifs.

Les choix ergonomiques et les textes sont testés et améliorés grâce à des utilisateurs, au relais des agents des caisses et en écoutant les suggestions faites sur les stores.

L.R. : Nous nous sommes appuyés sur le recueil des bonnes pratiques établis par le

SGMAP et les règles européennes de facile à lire et à comprendre. Nous avons organisé plusieurs réunions de sensibilisation avec tous les agents de la direction afin que tous s'approprient cette démarche et utilisent les nouvelles méthodes de travail. Nous nous sommes appuyés sur les méthodes de design de service en associant des représentants des usagers à la démarche (appel à des associations pour la création du guide sénior). Nos partenaires ont étroitement collaboré. Le service du développement territorial et de la modernisation du Département nous a soutenu et accompagné dans cette démarche et la direction de la communication a été fortement impliquée en particulier pour la conception des livrables.

S.B. : « Le traducteur Info Retraite » est une initiative portée par l'ensemble des régimes de retraite obligatoire réunis au sein de l'Union Retraite. À partir d'une analyse sémantique des recherches formulées depuis l'application « Le conseiller Info Retraite », une équipe inter-régimes de communicants et de juristes a réalisé un lexique composé d'une cinquantaine de termes techniques et de leur version simplifiée, une « traduction ». L'équipe digitale de l'Union Retraite a ensuite développé l'application en adoptant une méthode agile.

Comment ce projet peut-il inspirer ou aider d'autres services publics à clarifier l'information de leurs usagers ?

P.O. : L'Assurance Maladie propose, depuis mi-juin 2016, l'identité numérique du compte Ameli à tous les utilisateurs de France Connect. C'est un changement énorme pour nos publics ! Les créateurs d'applications de la sphère publique, sociale, hospitalière ou territoriale pourront donc proposer une authentification du client simple et pratique en utilisant et diffusant le bouton « France Connect »... Avec une telle technologie, imaginez les passerelles qui pourraient être proposées entre plusieurs applications pour offrir au client final - au citoyen - une offre de services globale et cohérente ! Plus précisément, un projet d'application smartphone et tablette comme celui de la CNAMTS peut être décliné au sein de tous les services publics. En effet, un tel projet offre à chacun l'opportunité :

- d'un support proactif qui ne peut se concevoir qu'en étant à l'écoute des clients, en adoptant une démarche marketing forte ;
- de simplifier les procédures pour s'adapter à la taille de l'écran et à l'expérience utilisateur : il s'agit de faire de cette apparente contrainte un atout et un levier !
- d'une ergonomie intuitive : simplifier les démarches des utilisateurs en utilisant les apports des technologies actuelles et futures, de plus en plus aidantes ;
- d'un dynamisme dans l'offre de services en évolutions constantes : enrichir très régulièrement les offres en publiant, plusieurs fois par an, de nouvelles versions d'applications.

L.R. : Les méthodes utilisées pour mettre en œuvre le projet peuvent aider à intégrer ces nouvelles pratiques de travail au niveau des agents. Il peut aider sur la manière d'associer les usagers à ces démarches de simplification. Les outils développés peuvent également être des sources d'inspiration pour les autres services.

S.B. : « Le traducteur Info Retraite » assume pleinement ses imperfections. Si vulgariser l'information sans la galvauder est un véritable challenge, celui-ci mérite d'être relevé au vu de la barrière que peut représenter le langage administratif. En adoptant un développement agile, la communauté des régimes de retraite s'est donnée rapidement la capacité d'aller à la rencontre de l'utilisateur et de lui offrir un service utile : l'utilisation que l'utilisateur fera de cette application orientera les évolutions de l'application.

// Patrick Ourgaud

Chef de projet maîtrise d'ouvrage de l'offre mobile du Compte Ameli, à la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAMTS) / Programme 1.

Après 10 ans passés au sein du réseau des Caisses primaires d'assurance maladie,

essentiellement dans la relation client, il intègre (en 2009) la CNAMTS et devient chef de projet maîtrise d'ouvrage « Ameli mobile ». En décembre 2016, l'équipe smartphone mettra en production la 9e mise à jour de l'application Ameli.

// Lucile Rivera

Cheffe du service des affaires générales de la Direction des personnes âgées et des personnes handicapées, au Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis. De formation statisticienne en santé publique, Lucile Rivera a débuté sa carrière dans l'industrie pharmaceutique. Elle a intégré le Département de la Seine-Saint-Denis en tant que biostatisticienne au service de la Protection maternelle et infantile. Lauréate du concours d'ingénieur territorial en 2003, elle a assuré la responsabilité de l'unité informatique et statistique au service de la PMI. En 2011, la Direction des personnes âgées et des personnes handicapées la recrute en tant que chef de bureau des études et des ressources et évolue en tant que chef du service des affaires générales en 2012. Elle assure le pilotage des projets numériques au sein de cette direction depuis 2014.

// Sylvain Bellaize

Après une expérience entrepreneuriale de quatre ans dans les services aux particuliers, il rejoint en 2011 la Caisse de retraite et de prévoyance des clercs et employés de notaires (CRPCEN), régime spécial de Sécurité sociale, pour prendre en charge la démarche d'innovation puis, à partir d'octobre 2013, la direction des systèmes d'information. Aujourd'hui directeur des simplifications de l'Union Retraite depuis janvier 2015, il encadre la conception de l'offre digitale et notamment, la réalisation d'un conseiller virtuel décrit dans le Contrat d'objectifs pluriannuels 2015-2018 du GIP, en pratiquant les méthodes agiles.

[Retour au sommaire](#)

INFORMATION ADMINISTRATIVE

>> COEPIA : propositions d'amélioration de la qualité de l'écrit numérique et imprimé



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.

Les contraintes propres à l'information administrative

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.

Aborder la qualité de l'écrit sous un angle nouveau

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'utilisateur 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.

Un enjeu fort

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.

// Les 6 propositions du COEPIA

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

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

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

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

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

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

Pour en savoir plus : COEPIA, [« Propositions d'amélioration de la qualité de l'écrit numérique et imprimé »](#), juillet 2016.

[Retour au sommaire](#)

ACTUALITE

>> Agenda des travaux du COEPIA

Réunion de la Formation spécialisée « Données publiques et participation des citoyens à la vie publique »
(F/DP)

Réunion de la Formation spécialisée « Publication administrative et édition publique »
(F/PA)

Réunion de la Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers »
(F/IA)

septembre 2016

lu ma me je ve sa di

			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

 F/PA

 F/IA

 F/DP

[Retour au sommaire](#)

Secrétariat du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative
26, rue Desaix 75727 Paris cedex 15 - secretariat.coepia@dila.gouv.fr - www.gouvernement.fr/coepia - @coepia_info
Directeur de la publication : Bernard PÉCHEUR
ISSN 2267-9022 - Tous droits réservés

Vous recevez cette lettre parce que vous participez aux travaux du COEPIA, qu'un membre a souhaité vous la faire parvenir, ou que vous vous êtes abonné. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations à caractère personnel qui vous concernent. Ce droit s'exerce auprès du secrétariat du Conseil d'orientation.

Abonnement/désabonnement : secretariat.coepia@dila.gouv.fr