



La Lettre du COEPIA

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

N°43 - Mars 2017

gouvernement.fr/coepia

>> [Entretien avec Jacques Toubon, Laure de La Bretèche et Bernard Pêcheur : soyons clairs dans les services publics !](#) >>
[Lancement du 2e Prix du langage clair dans les services publics : participez !](#) >> [Coup d'œil sur les trois projets lauréats du Prix 2016](#) >> [Retour sur les propositions du COEPIA pour améliorer la qualité de l'écrit numérique et imprimé](#) >> [Canada et Québec simples et clairs](#) >> [Actualité : agenda, initiatives](#)

ENTRETIEN : JACQUES TOUBON, LAURE DE LA BRETÈCHE, BERNARD PÊCHEUR

>> Soyons clairs dans les services publics !



Le Prix « Soyons clairs » 2017 vient d'être lancé. Jacques Toubon, Défenseur des droits, Laure de La Bretèche, Secrétaire générale pour la modernisation de l'action publique, et Bernard Pêcheur, Président du COEPIA, nous expliquent cette initiative en faveur d'un langage simple et clair dans les services publics.

Services publics : participez !

Photos : © Olivier Löser (JT), SGMAP/MCOM (LDLB), Xavier Renaud (BP)

Vous venez de lancer, avec le parrainage du Secrétaire d'État chargé de la Réforme de l'État et de la Simplification, la seconde édition du Prix « Soyons clairs » : quels sont pour vous les enjeux d'un langage simple et clair dans les services publics ?

Jacques Toubon : L'intérêt de la démarche est de sensibiliser le plus grand nombre d'acteurs publics (administrations centrales et locales de l'État, collectivités territoriales, opérateurs, organismes de protection sociale et personnes privées chargées d'une mission de service public) au fait que, avec ou sans la dématérialisation des procédures administratives, rien ne remplace une véritable communication compréhensible par le plus grand nombre et surtout par les personnes les plus vulnérables : les personnes âgées, étrangères, handicapées, en situation de précarité. Cela suppose

que tous les outils de communication, d'échange entre les usagers et le service public se doivent d'être simples, clairs et pédagogiques et qu'ils soient disponibles sur différents supports : tablettes, ordinateurs, smartphones, mais aussi papier.

Pourquoi avoir créé ce Prix ?

Laure de La Bretèche : La clarté des écrits administratifs est un élément essentiel du service rendu aux citoyens : elle permet de mieux accéder à ses droits, de fluidifier les démarches et d'améliorer la confiance dans l'action publique. En prônant l'utilisation d'un langage simple, nous voulons améliorer la satisfaction des usagers dans leur relation avec l'administration, mais aussi éviter les coûts inutiles que génèrent les incompréhensions lors d'une démarche. [Mesure du programme de simplification pour les particuliers](#), le Prix « Soyons clairs » a été créé en 2016 pour répondre à la difficulté de comprendre des écrits administratifs souvent complexes. En somme, communiquer avec les usagers de manière claire, c'est rendre l'administration plus accessible pour chaque Français.

Que retenir-vous du Prix 2016 et qu'en attendez-vous cette année ?

Bernard Pêcheur : Le Prix 2016 était la première concrétisation des travaux menés au sein du COEPIA pour améliorer la qualité des écrits d'information administrative. Rappelons que les administrations ne sont pas des communicants comme les autres, étant tenues au respect de règles particulières. Le lancement réussi du Prix en 2016 et la variété des projets présentés montrent tout le potentiel de cette approche pragmatique et originale : application mobile simplifiée, langage adapté, traducteur en ligne... Les exemples du Canada et du Québec, que les lauréats 2016 sont allés étudier, sont venus le confirmer. Je souhaite que cette dynamique se prolonge à travers le Prix 2017, en encourageant les équipes œuvrant à l'information des usagers dans tous les services publics, à trouver de nouvelles façons de parler clair, vrai et juste.

[Retour au sommaire](#)

SOYONS CLAIRS

>> Lancement du 2e Prix du langage clair dans les services publics : participez !



La 2e édition du Prix « Soyons clairs » dans les services publics est lancée, sous le parrainage de Jean-Vincent Placé, Secrétaire d'État en charge de la Réforme de l'État et de la Simplification : les candidatures sont ouvertes jusqu'au 26 mai 2017.

Le Prix a pour objectif de stimuler les initiatives en faveur de **l'amélioration de la qualité des écrits d'information administrative** dans les services publics (État, organismes sociaux, collectivités...), **quels que soient les supports** (web, mobiles, téléprocédures, courriers ou courriels, SMS, guides...)

Convaincus que la clarté du langage est un levier essentiel pour **faciliter les démarches des usagers des services publics** et **assurer aux administrés un accès effectif aux droits**, le COEPIA et le Défenseur des droits, soutenus par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), reconduisent aujourd'hui cette démarche initiée en 2016.

Un jury distinguera courant 2017 des projets remarquables pour : **la qualité de leur écrit, leur caractère innovant, leur impact sur la relation de l'administration avec le public et leur potentiel de diffusion au sein des services publics.**

Les projets sélectionnés seront **diffusés au sein des administrations** et les lauréats participeront à **un voyage d'études à l'étranger.**

Informations et dossier d'inscription : www.gouvernement.fr/prix-soyons-clairs

Soyons clairs
Prix du langage simple et clair dans les services publics

**Prix 2017 :
participez !**

► Vous innovez pour une information administrative plus claire ? **Présentez votre projet jusqu'au 26/05/2017!**

www.gouvernement.fr/prix-soyons-clairs

#Soyonsclairs | #langageclair | #simplification
#administrations | #servicespublics

Défenseur des droits

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Premier ministre
CONSEIL D'ORIENTATION DE L'ÉDITION PUBLIQUE ET DE L'INFORMATION ADMINISTRATIVE
SÉCRÉTARIAT GÉNÉRAL POUR LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE

[Retour au sommaire](#)

SOYONS CLAIRS

>> Coup d'œil sur les trois projets lauréats du Prix 2016



Le COEPIA a publié une synthèse des projets lauréats du Prix en 2016 : l'application mobile de l'Assurance maladie, le langage simple pour les personnes âgées ou handicapées en Seine-Saint-Denis, le traducteur Info Retraite des organismes de retraite obligatoire.

Pour la première édition du Prix « Soyons clairs » en 2016, trois projets ont été distingués par le jury :

- le compte Ameli pour téléphone et tablette, de l'Assurance maladie, **grand prix du jury** ;
- le langage simple à destination des personnes âgées ou handicapées, du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis, **prix de l'accessibilité** ;
- le traducteur en ligne Info Retraite, des organismes de retraite obligatoire, **prix de l'innovation**.

Une mention spéciale a en outre été décernée au gestionnaire d'un collège pour sa notice explicative de la facture de frais scolaires.

// Les trois projets lauréats du Prix « Soyons clairs » en 2016



Les trois lauréats ont été récompensés le 12 juillet 2016 en présence de Jean-Vincent Placé, Secrétaire d'État chargé de la Réforme de l'État et de la Simplification.

Les lauréats ont ensuite participé en octobre à un voyage d'étude du COEPIA au Canada et au Québec, pionniers en matière de « langage clair » administratif ([voir ci-dessous](#)).

Cette synthèse des projets lauréats du Prix 2016 vise à partager ces expériences et encourager les initiatives de simplification du langage administratif sous toutes ses formes.

Pour en savoir plus : [Synthèse en images : les projets lauréats 2016 - Prix « Soyons clairs » \(juillet 2016\)](#)

[Retour au sommaire](#)

TRAVAUX DU COEPIA

>> Retour sur les propositions du COEPIA pour améliorer la qualité de l'écrit numérique et imprimé



En juillet 2016, à l'occasion de la remise du Prix « Soyons clairs », ont été rendues publiques les conclusions des travaux menés au COEPIA sur l'amélioration de la qualité des écrits administratifs sur tous supports.

Après avoir rappelé le cadre dans lequel l'administration informe le public, le COEPIA constate que l'écrit est présent à chacune des étapes de la relation entre l'utilisateur et l'administration. Année après année, l'écrit change de forme et devient de plus en plus présent et de plus en plus numérique.

Un enjeu fort

La qualité de l'écrit d'information administrative apparaît ainsi comme un enjeu fort permettant :

- 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.

Les axes d'amélioration proposés par le COEPIA

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



1. Mise en place d'un prix annuel récompensant le langage simple et clair dans les services publics
2. Diffuser largement les outils favorisant l'utilisation d'un langage simple et clair au sein des services publics
3. Favoriser le test régulier de la qualité des écrits par les agents et les usagers
4. Améliorer par l'image et la mise en page la clarté des écrits administratifs
5. Assurer l'agilité et la personnalisation des courriers et courriels
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](#)

INTERNATIONAL

>> Canada et Québec simples et clairs

L'expérience canadienne et québécoise est riche d'enseignements pour alimenter la dynamique engagée en France : voici les observations et propositions de la mission



d'étude conduite par le COEPIA avec les lauréats 2016 du Prix « Soyons clairs » sur le langage simple et clair dans les services publics.

Le Canada est-il le pays du langage clair dans les administrations ? Il est en tout cas un des premiers à avoir affirmé cette exigence, encouragé par les exigences du bijuridisme et du bilinguisme. La recherche comme les applications y sont anciennes, dynamiques et variées, au niveau fédéral comme au Québec, dans les secteurs public et privé. Aussi une étude de leurs actions a-t-elle paru utile, au moment où un Prix « Soyons clairs » encourage désormais en France les meilleures initiatives dans les services publics.

Des initiatives publiques et privées

Les lauréats 2016 du Prix « Soyons clairs » ont été invités à participer à un voyage d'étude à Ottawa et Québec en octobre 2016. Le rapport qui en est issu s'efforce de résumer et partager les observations et enseignements tirés de l'expérience canadienne et québécoise, pour enrichir et stimuler la dynamique initiée en France.

La mission est allée à la rencontre des administrations de l'État fédéral canadien, ainsi que de l'État québécois, sur le thème du langage clair et de la qualité de l'information administrative sous toutes ses formes. Des échanges ont ainsi été menés à Ottawa avec le Bureau de la traduction et plusieurs services du Secrétariat du Conseil du Trésor, et à Québec avec le Secrétariat à la communication gouvernementale, le ministère de la Justice et l'Office québécois de la langue française.

Des professionnels du droit, des universitaires et des chercheurs ont également été entendus en ce qui concerne l'accès au droit, la traduction juridique, la rédaction professionnelle et le design d'information.

Les éclairages apportés par l'ambassade de France au Canada et le consulat général de France à Québec ont aussi permis à la mission de mieux mettre en perspective ses observations.

Principales observations

- Assurer la qualité de la langue dans l'administration fédérale : Bureau de la traduction.
- Une politique fédérale volontariste et systématique pour le développement des services : Secrétariat du Conseil du Trésor.
- La clarté au cœur de la « politique sur les communications et l'image de marque » de l'administration fédérale : Secrétariat du Conseil du Trésor.
- Le projet de portail Canada.ca, un site unique pour être simple et clair : Secrétariat du Conseil du Trésor
- Le langage clair pour l'accès au droit au Québec.
- Un projet de portail unique des administrations québécoises pour être simple et clair : Secrétariat à la communication gouvernementale.
- Promotion de la qualité de la langue française dans les administrations québécoises : Office québécois de la langue française.
- Apports du design pour la simplification des écrits administratifs : Université Laval.

// Les propositions du rapport



1. Lancer en France des travaux de normalisation terminologique en vue d'harmoniser, clarifier et simplifier le vocabulaire administratif dans quelques domaines clés pour l'accès aux droits.
2. Utiliser des médias sociaux pour impliquer plus largement les rédacteurs des services publics dans la clarification et la simplification du langage.
3. Fixer une politique à trois ans, avec jalons progressifs et priorités concertées avec chaque ministère, en matière de langage clair.
4. Renforcer et diffuser des outils communs pour mesurer et développer la qualité des écrits.
5. Inciter à reprendre l'exigence de langage clair dans les règles de rédaction des différents services publics.
6. Réfléchir à un élargissement et une homogénéisation accrue de l'identification visuelle des services publics non commerciaux de l'État.
7. Engager un échange d'expérience sur Service-public.fr entre la DILA et le Secrétariat du Conseil du Trésor.
8. Définir en une page dix principes de conception d'un langage simple et clair d'un site internet.
9. Mettre à jour la charte des sites internet en s'inspirant notamment du guide de rédaction de Canada.ca.
10. Passer l'ensemble des principaux contenus d'information administrative au test Scolarius et publier le score obtenu.
11. Mettre en place un partenariat avec la recherche universitaire pour développer un savoir commun.
12. Participer au mouvement international de réflexion sur le langage clair et la communication claire du droit.
13. Penser d'abord l'ergonomie pour les écrans de type téléphone/tablette afin d'être simple et clair.
14. Agir avec des médias et relais d'opinion touchant des agents publics pour favoriser le langage clair.
15. Référencer des outils canadiens et québécois parmi les ressources extérieures mises à disposition des rédacteurs français d'information administrative.
16. Travailler avec des universitaires et étudiants en design sur des projets de communication écrite d'administrations.

Pour en savoir plus : COEPIA, [Canada et Québec simples et clairs - Rapport de la mission d'étude avec les lauréats 2016 du Prix « Soyons clairs » sur le langage simple et clair dans les services publics](#) (novembre 2016).

[Retour au sommaire](#)

ACTUALITÉ

>> Agenda des travaux du COEPIA

Réunion de la Formation spécialisée « Données publiques et participation des citoyens à la vie publique » (F/DP)	31/03/2017
Réunion de la Formation spécialisée « Publication administrative et édition publique » (F/PA)	20/04/2017
Réunion de la Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » (F/IA)	26/04/2017
Réunion de la Formation spécialisée « Données publiques et participation des citoyens à la vie publique » (F/DP)	05/05/2017
Réunion de la Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » (F/IA)	10/05/2017
Réunion de la Formation spécialisée « Publication administrative et édition publique » (F/PA)	18/05/2017
Réunion de la Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » (F/IA)	24/05/2017

Mars 2017

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

Avril 2017

lu	ma	me	je	ve	sa	di
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16

Mai 2017

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

ACTUALITÉ

>> Initiatives

Agence du numérique (ministère de l'Économie et des Finances)	Rapport d'activité 2015-2016	21/03/2017
Premier ministre	Décret n° 2017-349 du 20/03/2017 relatif à la procédure d'accès sécurisé aux bases de données publiques	21/03/2017
Etalab (SGMAP)	Nouvelle licence de réutilisation des informations publiques	20/03/2017
Premier ministre	Décret n° 2017-330 du 14/03/2017 relatif aux droits des personnes faisant l'objet de décisions individuelles prises sur le fondement d'un traitement algorithmique	16/03/2017
Premier ministre	Décret n° 2017-331 du 14/03/2017 relatif au service public de mise à disposition des données de référence	16/03/2017
Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP, Premier ministre)	Rapport d'activité 2016	13/03/2017
Ministre de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche	Communication en Conseil des ministres sur le plan numérique pour l'éducation	01/03/2017
COEPIA ; Défenseur des droits ; SGMAP	Lancement du Prix « Soyons clairs » 2017	01/03/2017
Défenseur des droits	Rapport annuel d'activité 2016	23/02/2017

[Retour au sommaire](#)

Secrétariat du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative
26, rue Desaix 75727 Paris cedex 15, France - 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