



La Lettre du COEPIA

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

N°49 - Novembre 2017

gouvernement.fr/coepia

>> [Prix « Soyons clairs » 2017 : et les lauréats sont... Pierre David \(Allocations familiales\) et Laurence Dudal \(Sécurité routière\)](#) >>
[Entretien avec Pierre David \(CNAF\) et Emmanuel Barbe \(DSR\) : les deux projets récompensés](#) >> [COEPIA : améliorer la qualité de l'écrit numérique et imprimé](#) >> [Actualité : agenda, initiatives](#)

REMISE DU PRIX « SOYONS CLAIRS »

>> Prix « Soyons clairs » 2017 : et les lauréats sont...



Le Prix « Soyons clairs » 2017 a été remis le 22 novembre par le Défenseur des droits, Jacques Toubon, le Secrétaire général du Gouvernement, Marc Guillaume, et le Président du COEPIA, Bernard Pêcheur.

Deux projets ont été récompensés :

- Allocations familiales : la refonte de l'espace personnalisé « Mon compte » sur caf.fr ;
- Sécurité routière : nouveaux courriers de retrait ou de restitution de point(s) sur le permis de conduire.

< Photo : SGMAP/MCOM

C'est cette année la seconde édition du Prix « Soyons clairs », lancé par le COEPIA et le Défenseur des droits, avec le soutien du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP).

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.

Jacques Toubon, Défenseur des droits, Marc Guillaume, Secrétaire général du Gouvernement, et Bernard Pêcheur, Président du COEPIA, ont ainsi remis le Prix « Soyons clairs » à deux équipes dont les projets ont été remarqués par le jury pour la qualité de l'écrit, la personnalisation, l'innovation, l'impact sur la relation avec les usagers et le potentiel de diffusion au sein des services publics.

Grand prix : refonte de l'espace « Mon compte » sur caf.fr
(Caisse nationale des allocations familiales)



Le Grand prix a été décerné à **Pierre David**, directeur adjoint de la Caisse des allocations familiales (CAF) de la Haute-Loire et chef de projet à la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), pour récompenser la clarté et la simplicité de l'espace en ligne « Mon compte » que propose le site internet Caf.fr, offrant ainsi un espace personnalisé plus largement accessible aux allocataires de la CAF, dans le cadre d'une démarche globale d'écoute des usagers.

Ce projet repose sur la mise en place d'un affichage optimisé avec un design simple et adapté, mettant en évidence les informations les plus recherchées, quel que soit le support (mobile, tablette...) avec pour objectif premier l'accès en « mobilité » et la volonté de simplifier l'accessibilité à tous les utilisateurs, notamment les plus éloignés du numérique.

Pour en savoir plus : [Présentation du projet à la cérémonie de remise du Prix](#), 22/11/2017.

Prix de l'innovation : nouveaux courriers de retrait ou de restitution de point(s) sur le permis de conduire (Délégation interministérielle à la sécurité routière)



« Mieux communiquer avec les 15 millions de courriers de retrait ou de restitution de point(s) du permis de conduire », tel est l'objectif du projet proposé par la Délégation à la sécurité routière.

Le jury a salué les efforts de simplification et l'approche innovante de ces nouveaux courriers, en attribuant le Prix de l'innovation à **Laurence Dudal**, chef adjointe du département de la communication et de l'information. Les courriers simplifiés sont en outre personnalisés et incitent selon les situations à suivre un stage de sensibilisation à la sécurité routière ou à restituer un permis de conduire invalidé.

Pour en savoir plus : [Présentation du projet à la cérémonie de remise du Prix](#), 22/11/2017.



// Bernard Pêcheur, Président du COEPIA :
 « Le Prix "Soyons clairs" a pour objet de récompenser les efforts menés dans les administrations, au quotidien, pour améliorer les écrits d'information du public »

Mention spéciale du jury : le rapport d'activités de la Direction départementale des territoires et de la mer de la Loire-Atlantique



Une première mention spéciale a été adressée par le jury à Emeline Bonnereau, de la Direction départementale des territoires et de la mer de la Loire-Atlantique (DDTM44) pour le nouveau modèle de rapport d'activités annuel, synthétique, simple et agréable à lire.

Diffusée largement, cette présentation permet de valoriser le travail des agents mais aussi les interactions avec la préfecture et les partenaires de la DDTM44, avec pour objectifs principaux une meilleure communication et une compréhension simplifiée de ses activités par ses usagers et ses partenaires.

Mention spéciale du jury : Service-public.fr - version 2017



Simplicité de l'expression, clarté de la présentation, démarche pédagogique, formats éditoriaux alternatifs, diversité des supports... , telles sont les caractéristiques du volet éditorial du nouveau site Service-public.fr que le jury a tenu à saluer. Profondément rénové, le site officiel de l'administration française a pour objectifs d'améliorer le parcours de l'internaute placé dans une situation personnelle donnée à un moment de sa vie d'utilisateur et d'être accessible dans les meilleures conditions.

Par cette mention spéciale attribuée à Bernard Robert, responsable du département de l'information administrative multicanale, le jury a confirmé la qualité de la mise à jour permanente du site de l'administration française, géré par la Direction de l'information légale et administrative (DILA).

// Le jury du Prix « Soyons clairs » 2017

Pour en savoir plus :

- Le Prix « Soyons clairs » : www.gouvernement.fr/prix-soyons-clairs
- [Le dossier de presse de la remise du Prix 2017](#)

[Retour au sommaire](#)

ENTRETIEN : PIERRE DAVID (CNAF), EMMANUEL BARBE (DELEGATION A LA SECURITE ROUTIERE)

>> Les deux projets récompensés par le Prix « Soyons clairs » 2017



Pierre David (lauréat, chef de projet à la CNAF) et Emmanuel Barbe (délégué à la sécurité routière) nous présentent les projets qu'ils ont soumis au jury :

- la refonte de l'espace personnalisé « Mon compte » sur caf.fr ;
- les nouveaux courriers de retrait ou de restitution de point(s) sur le permis de conduire.

< Photos : Pierre David (CNAF), Emmanuel Barbe (DSR)

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

P.D. : L'objectif principal de ce projet était de moderniser et simplifier l'espace en ligne « Mon compte », espace personnalisé des allocataires de la CAF.

Il se décline en plusieurs sous-objectifs :

- placer l'allocataire au centre des évolutions et de la modernisation des offres digitales de la Branche,
- mettre en place un affichage optimisé, quel que soit le support utilisé et notamment les smartphones compte tenu de la progression continue de la consultation en mobilité. Cet objectif s'est également accompagné d'une volonté d'accessibilité à tous les utilisateurs, notamment les plus éloignés du numérique,
- créer une page d'accueil qui présente l'ensemble des informations utiles à la gestion du compte afin de faciliter la navigation de l'internaute en mettant en valeur les informations les plus consultées (dernier paiement, attestations, alertes sur les actions à réaliser...).

A la suite d'une expérimentation menée dans deux caisses, une nette augmentation du taux de satisfaction des usagers (+ 35%) mais aussi des agents CAF (+ 45%) a été constatée suite à la mise en place du nouveau « Mon compte ». Sa généralisation est intervenue au mois de juin 2017 et donne lieu à des livraisons régulières complémentaires depuis cette date, l'objectif étant d'améliorer de façon continue les services offerts en termes de consultation et de services en ligne.



E.B. : Chaque année, ce sont près de 15 millions de courriers de retrait ou de restitution de points sur le permis qui sont adressés à des titulaires du permis de conduire ! Dans leur forme précédente, parce qu'ils étaient partiellement écrits en volapük, ils faisaient du tort à la politique de sécurité routière.

Il était donc important de les faire profondément évoluer. Et parce que ces courriers s'adressent à des conducteurs ayant commis une ou plusieurs infractions sur la route, il fallait en faire des instruments de communication et, dans toute la mesure du possible, de changement.

Comment avez-vous mis en œuvre ce projet ?

P.D. : Ce projet s'est appuyé sur deux programmes menés au sein de la Branche famille :

- le programme Eden (Environnement Digital et Ecosystème Numérique) porté par la Direction du réseau et destiné à coordonner et harmoniser l'ensemble des offres digitales de la Branche famille à destination des usagers, des partenaires et des acteurs internes ;
- le programme Refonte des services en ligne porté conjointement par la Direction du réseau et la Direction des systèmes d'information dans un objectif de développement de l'agilité au profit de la modernisation des services numériques proposés aux usagers.

Ce projet a ainsi été l'occasion d'une implication en transversalité d'un grand nombre de services de la CNAF (maîtrises d'ouvrage, appui aux métiers, communication, systèmes d'information...) et de CAFs.

Le projet a été structuré autour :

- d'un plateau « Agile » à Nice appuyé par deux autres plateaux à Rennes et Caen,
- d'une fabrique digitale hebdomadaire centrée sur la conception de la charte digitale et du design.
- de la mobilisation du Centre national d'appui aux métiers qui assure les tests usagers et métiers.

Les utilisateurs ont été placés au cœur du processus de conception des solutions avec des tests, tant en amont, que pendant et après les développements : tests usagers en ligne, sur mobile et en espace d'accueil, tests d'accessibilité...

E.B. : Les ressources utilisées ont été de trois ordres : l'expertise du Bureau national des droits à conduire, la compétence du Département de la communication de la Sécurité routière ainsi que celle de l'Imprimerie nationale en matière de gestion d'envois personnalisés en nombre.

Au-delà d'une recherche de clarté et de compréhensibilité, nous avons voulu introduire des « nudge » (ou « coups de pouce »), une méthode douce inspirée de l'enseignement des travaux en matière d'économie comportementale, pour obtenir la bonne décision. Le courrier n'a cependant pas comme vocation d'être directement un facteur d'amélioration du comportement routier du destinataire (sauf quand nous indiquons la date de récupération des points), mais d'inciter son destinataire à accomplir les actions induites par le courrier lors de sa réception (faire un stage, rendre son permis, etc.).

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

P.D. : Tout d'abord, la mise en œuvre du nouveau « Mon compte » va permettre d'utiliser certains travaux pour l'amélioration d'autres parties des offres digitales de la branche famille :

- poursuite de la modernisation et de l'augmentation de l'offre des différents services en ligne du Caf.fr, en s'appuyant sur des plateaux agiles désormais au nombre de 7 ;
- déclinaison de la charte graphique et ergonomique pour l'ensemble des projets digitaux de la branche.

L'originalité de ce projet repose sur le fait que sa mise en œuvre a été précédée et accompagnée par une démarche globale de transformation numérique en interne sur la manière de concevoir et conduire les projets digitaux. Cela a notamment permis des formations sur le digital associant métier et système d'information, compétences locales et nationales, l'acquisition de compétences UX Design en interne, le développement d'une meilleure approche utilisateur...

C'est également le premier projet d'envergure qui a été conduit par la Branche famille en méthode agile (méthode scrum) en associant des caisses locales.

Enfin, ce projet a profité des travaux antérieurs de la branche sur les écoutes et enquêtes usagers en utilisant encore un peu plus la démarche d'association des usagers, des métiers mais aussi des acteurs de la DSI pour co-concevoir et coproduire cet espace sécurisé.

E.B. : Dans notre cas, les contraintes juridiques et industrielles (pour la personnalisation) constituaient des difficultés objectives. Mais le plus difficile est bien de porter un regard critique sur sa propre production, en se mettant à la place du destinataire et en imaginant des solutions inventives. Certaines solutions que nous avons adoptées me semblent parfaitement transposables à d'autres services publics. Au-delà de son intérêt intrinsèque, je conseille cette démarche pour une autre raison : c'est un exercice stimulant et collectif, qui oblige à se poser en permanence une question : quel est le sens de ce que nous faisons ?

// Pierre David

Directeur-adjoint de la CAF de la Haute-Loire, chef de projet CNAF « Mon compte » caf.fr

Diplômé de Neoma Business School en 1990, Pierre David est entré dans l'institution Sécurité sociale en 1991 comme chef de cabinet du directeur général de la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de Nantes.

Diplômé de l'EN3S en 2001, il a découvert la Branche famille comme responsable du département prestations de la caisse d'allocations familiales (CAF) de Saint-Etienne.

Après avoir été fondé de pouvoir de la CPAM de Saint-Etienne et agent comptable de la CAF de Vendée, il est directeur-adjoint de la CAF de la Haute-Loire depuis 2013, en mission institutionnelle pour la CNAF, au sein du Département d'appui à la relation de service et aux métiers de la Direction du

réseau.

chef de projet national Eden (Environnement Digital et Ecosystème Numérique) sur le volet usagers pour coordonner au mieux l'ensemble des offres digitales à destination de ceux-ci, il pilote le projet de refonte de « Mon compte » dans le cadre du programme de refonte des services en ligne. Ce programme a pour objectif de moderniser l'offre des services numériques de la Branche en s'appuyant sur une démarche agile alliant métier et système d'information.

Ces démarches ont un double objectif : améliorer l'expérience utilisateur des usagers internautes et faire des gains de productivité permettant de dégager des moyens pour mieux accompagner les usagers plus éloignés du numérique.

// Emmanuel Barbe

Délégué interministériel à la sécurité routière

Ancien élève de l'École nationale de la magistrature, Emmanuel Barbe a commencé sa carrière au Tribunal de grande instance de Lille en 1990 avant de rejoindre l'administration centrale du ministère de la Justice.

Il devient conseiller auprès de la représentation permanente de la France à l'Union européenne, puis magistrat de liaison à l'ambassade de France à Rome, avant d'être nommé chef du service des affaires européennes et internationales au ministère de la Justice en 2007, puis inspecteur des services judiciaires.

Il rejoint les services du Premier ministre en 2009 comme secrétaire général adjoint aux affaires européennes.

En 2012, il est conseiller diplomatique auprès du ministre de l'Intérieur, avant d'être nommé à son poste actuel à la Délégation à la sécurité routière.

[Retour au sommaire](#)

INFORMATION ADMINISTRATIVE

>> COEPIA : améliorer la qualité de l'écrit numérique et imprimé



L'idée d'un prix du langage simple et clair dans les services publics est issue des travaux menés au COEPIA, au sein de la formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers ». Les [Propositions d'amélioration de la qualité de l'écrit administratif](#) avaient été rendues publiques en juillet 2016, à l'occasion de la première édition du Prix « Soyons clairs ».

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 (mini-message, dialogue en ligne) 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 pour améliorer la qualité de l'écrit d'information administrative



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](#)

ACTUALITÉ

>> Agenda des travaux du COEPIA

Réunion de la Formation spécialisée « Données publiques et participation des citoyens à la vie publique » (F/DP)	17/11/2017
Réunion de la Formation spécialisée « Qualité de l'information administrative des usagers » (F/IA)	21/11/2017
Réunion de la Formation spécialisée « Publication administrative et édition publique » (F/PA)	30/11/2017

Novembre 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	22	23	24	25	26	
27	28	29	30				

F/PA

F/IA

F/DP

>> Initiatives

COEPIA, Défenseur des droits	Remise du Prix « Soyons clairs » 2017	22/11/2017
Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP)	Semaine de l'innovation publique	20-26/11/17
Ministère de l'Intérieur	Dématisation des démarches liées aux cartes grises et permis de conduire	06/11/2017
SGMAP	Les démarches de participation citoyenne - Boite à outils	27/10/2017
Premier ministre	Circulaire relative à la modernisation des procédures de consultation préalable et réduction du nombre des commissions consultatives	24/10/2017
Commission d'accès aux documents administratifs (CADA), Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)	Première réunion du collège unique CADA-CNIL	05/10/2017

[Retour au sommaire](#)

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