

# Le langage simple et clair au service de l'accessibilité des démarches administratives

Direction Interministérielle de la transformation publique

Camille Rozier PhD

Organised in partnership with:

European Commission, European Parliament, General Secretariat of the Council of the European Union, Joint Services of the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions & Translation Centre for the Bodies of the European Union.

Clear writing  
for **Europe**  
2021





# MINISTÈRE DE LA TRANSFORMATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUES

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



<https://www.modernisation.gouv.fr/>

Direction interministérielle de la transformation publique

Boîte à outils

Rechercher



Transformer l'action  
publique

Améliorer l'expérience  
usagers

Diffuser l'innovation  
publique

Associer les  
citoyens

L'offre d'accompagnement de la  
DITP

## Accélérer la transformation publique

La DITP a pour missions de piloter et coordonner le programme de transformation publique.

Plus de 80 experts et consultants y assurent le suivi des réformes prioritaires de l'Etat et accompagnent les acteurs publics dans l'accélération de leurs projets de transformation. L'objectif : des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces.



### Boîte à outils

Agents, découvrez les outils et méthodes mis à disposition par la



# Prendre en compte les caractéristiques cognitives des usagers



Personnes allophones



Publics jeunes (novices)



Personnes âgées



Publics handicapés



Tous publics

Biais cognitifs

Attention limitée

Manque de temps

Fatigue Cognitive

Mémoire de travail limitée

**Comprendre les biais des rédacteurs**

**Délivrer un message**



# Comprendre les biais des rédacteurs

## Délivrer un message

A blue silhouette of an iceberg is centered on a horizontal blue line. The top part of the iceberg is above the line, and the larger bottom part is below it. The iceberg has several sharp peaks and a jagged outline.

Attirer l'attention de l'utilisateur

Faire en sorte que le message soit bien compris par l'utilisateur

Faire en sorte que l'utilisateur sache quoi faire avec cette information

Veiller à maintenir une relation de confiance

# Comprendre les biais des rédacteurs



Les freins à une meilleure communication

## Aversion au risque

« plus on met d'info mieux c'est »

## Malédiction de la connaissance

« ce concept tout le monde le connaît »

## Biais du statu quo

« on a toujours fait comme ça »

## Délivrer un message

Attirer l'attention de l'utilisateur

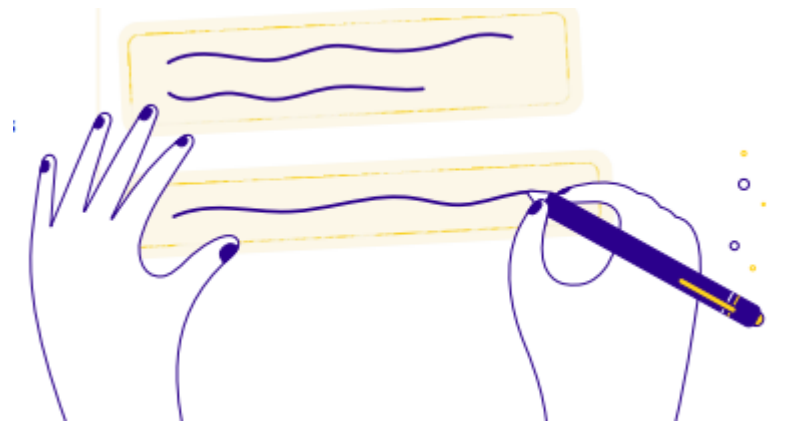
Faire en sorte que le message soit bien compris par l'utilisateur

Faire en sorte que l'utilisateur sache quoi faire avec cette information

Veiller à maintenir une relation de confiance

# Des règles pour simplifier le langage

- **Aller à l'essentiel**
- **Parler à la forme active**
- **Employer des mots courants**
- **Définir les termes complexes et les acronymes**
- **Faire des phrases courtes**
- **Organiser l'information**
- **Illustrer l'information**



nous ne manquerons pas de vous tenir informé de la réponse qui sera donnée à votre demande

→ nous vous informerons de la réponse

la réduction de votre délai dépend de

→ votre délai pourra être réduit si...

doivent être joints à votre demande les éléments permettant d'apprécier sa recevabilité, notamment un avis d'imposition et d'autre part, une attestation de paiement de la CAF.

→ quels documents devez-vous joindre à ce formulaire ?  
Vous devez joindre :

- Un avis d'imposition
- Une attestation de paiement de la CAF

déclaration tacite

→ déclaration automatique

la promesse de vente n'est pas caduque

→ la promesse de vente est toujours valable



# Ces principes au service de la simplification des documents

**cerfa** N°13394\*04

## Demande d'agrément d'assistant(e) maternel(le)

### Notice

Vous allez faire une demande d'agrément ou de renouvellement d'agrément pour exercer la profession d'assistant(e) maternel(le), ce métier consiste à accueillir à son domicile ou dans une maison d'assistants maternels (MAM), de manière habituelle, moyennant rémunération et de façon non permanente, des enfants confiés directement par leurs parents, afin de les aider à concilier leur vie familiale et leur vie professionnelle et sociale.

En cas d'exercice à domicile, les enfants peuvent également être confiés par leurs parents par l'intermédiaire d'un service d'accueil familial (crèche familiale).

L'assistant(e) maternel(le), en complément des parents, a la responsabilité, pendant les temps d'accueil, du bien-être et de l'éducation des enfants qui lui sont confiés.

### Comment va se dérouler la procédure d'agrément ?

Le Conseil Départemental organise régulièrement des réunions d'information sur le métier d'assistant(e) maternel(le). Il vous est très vivement recommandé de participer, à l'occasion d'une première demande d'agrément, à l'une de ces réunions où vous pourrez de mieux contrôler le rôle et les responsabilités de l'assistant(e) maternel(le), les aptitudes nécessaires à l'accueil d'enfants et les conditions d'exercice du métier.

Vous devez ensuite :

- remplir avec soin le présent formulaire, le dater et le signer
- passer une visite médicale assurant que votre état de santé vous permet d'accueillir des enfants,
- envoyer en recommandé avec accusé de réception ou déposer auprès du Président du Conseil Départemental votre dossier incluant :
  - le présent formulaire,
  - le certificat médical,
  - une copie d'une pièce d'identité,
  - une copie d'un titre de séjour en cours de validité autorisant l'exercice d'une activité professionnelle,
  - une copie de justificatif de domicile (titre de propriété, quittance de loyer ou convention de mise à disposition du local, etc.)
  - votre planning si vous accueillez déjà des enfants et que vous demandez un renouvellement de votre agrément.

**Si votre demande concerne un renouvellement d'agrément, votre dossier doit également inclure :**

- une attestation d'assurance « Responsabilité civile et professionnelle » obligatoire dès le début de l'exercice de l'activité.

**Si votre demande concerne un exercice en MAM, votre dossier doit également inclure :**

- une attestation d'assurance « Incendie, Accidents et Risques Divers »,
- une copie de l'autorisation d'ouverture au public du maire de la commune d'implantation de la MAM. Cette copie est fournie dans un délai de deux mois à compter de la demande d'agrément. Si la MAM est un établissement de 5<sup>ème</sup> catégorie, en l'absence de décision du maire, la copie du dossier de demande d'ouverture déposé en mairie date d'au moins 5 mois.

(1) Conformément à l'article L421-3 alinéa 6 du code de l'action sociale et des familles, un extrait du bulletin n°2 du casier judiciaire sera directement demandé par le président du conseil départemental de votre lieu de résidence pour vous même ainsi que pour tous les majeurs vivant à votre domicile à l'exception des majeurs assaillis en application d'une mesure d'aide sociale à l'enfance.

La demande d'extrait de casier judiciaire pour les majeurs vivant à votre domicile ne concerne que les demandes d'agrément pour un exercice à domicile y compris en cas d'exercice confié en MAM et à domicile.

En cas d'exercice confié en MAM, la demande d'extrait du casier judiciaire n°2 ne concerne que le candidat à l'agrément.

L'agrément n'est pas accordé si l'un des majeurs concernés a fait l'objet d'une condamnation pour une infraction visée aux articles 221-1, 221-5, 222-1 à 222-20, 222-21 à 222-33, 224-1 à 224-5, au second alinéa de l'article 225-2, à sa sous-entrée 225-2.2 à 225-12-4, 227-2, 227-2 et 227-15 à 227-20 du code pénal qui concernent les attentats volontaires à la vie, les attentats à l'intégrité physique ou psychique des personnes, les agressions sexuelles, l'enlèvement et la séquestration, le meurtre à la substitution de mineurs, le défillement de mineurs et la violence en état de mission.

Pour toute autre infraction inscrite au bulletin n°2 du casier judiciaire, il revient au service départemental de PMI du juge de l'opportunité de délivrer ou non l'agrément.

Il vous appartient de remplir soigneusement toutes les informations nécessaires à cette demande figurant en page 2 de ce formulaire.

**Cachet du service auquel le dossier doit être envoyé**



**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité

**cerfa**

## Demande d'agrément d'assistant(e) maternel(le)

Pour une première demande d'agrément ou une demande de renouvellement de l'agrément d'assistant(e) maternel(le).

Le formulaire est émis par le Ministère des Solidarités et de la Santé<sup>1</sup>

### Comment remplir ce document ?

- 1- Lire la notice.
- 2- Rassembler les documents justificatifs.
- 3- Remplir le formulaire en pages 5 à 11.

### Pour en savoir plus

Renseignez-vous sur [service-public.fr](http://service-public.fr) le site du service de Protection Maternelle et Infantile (PMI) du conseil départemental de votre lieu de résidence et/ou du lieu d'implantation de la maison d'assistants maternels où vous souhaitez exercer.

Si vous souhaitez exercer sur deux départements différents, renseignez-vous auprès des deux services de PMI.

**Partie à conserver**

### Notice

#### 1 - Qu'est-ce que le métier d'assistant(e) maternel(le) ?

L'assistant(e) maternel(le) (AM) garde régulièrement des enfants confiés par leur(s) parent(s), afin de les aider à concilier leur vie familiale et leur vie professionnelle et sociale.

Pendant son temps de travail, il ou elle est responsable de la sécurité physique et affective des enfants qui lui sont confiés. L'AM contribue au développement harmonieux des enfants et tient compte des attentes de leurs parents en matière d'éducation. Il est un repère de confiance pour les parents.

L'AM accueille un ou plusieurs enfants à domicile et/ou dans une maison d'assistants maternels (MAM) distincte de son domicile et de celui des enfants dont il ou elle a la garde. L'AM reçoit une rémunération pour son accueil des enfants qui lui sont confiés directement par leurs parents ou par l'intermédiaire d'un service d'accueil familial (crèche familiale).

#### 2 - Que permet l'agrément d'assistant(e) maternel(le) ?

L'agrément et le renouvellement d'agrément permet de vérifier les compétences du candidat AM et l'autorisation à garder un ou plusieurs enfants pour une durée déterminée (5 ans pour un premier agrément, 10 ans pour un renouvellement si le candidat a réussi les 2 épreuves du CAP AEPÉ et la formation obligatoire) sur son lieu d'accueil.

#### Plus particulièrement, l'agrément vous permettra :

- de bénéficier des avantages sociaux des salariés (congrés payés, assurance maladie, vieillesse et chômage, prévoyance) ;
- de bénéficier d'un régime fiscal avantageux (plus d'informations sur [service-public.fr](http://service-public.fr)) ;
- de bénéficier de la formation professionnelle continue (plus d'informations sur [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr)) ;
- de bénéficier d'un suivi médical régulier dans le cadre de la médecine du travail.

1. Selon l'article L421-3 du code de l'action sociale et des familles

**cerfa** N° 13394\*05

Page 1 / 11

## Refonte de documents à forte volumétrie :

- Un chantier spécifique sur les formulaires
- Des projets de refonte de courriers
- Simplification de démarches en ligne

# Utiliser des leviers comportementaux

*Vous avez payé vos cotisations sociales par chèque en juillet 2019. Payer en ligne est obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019.*

*N'oubliez pas, vous devez déclarer et payer votre cotisation avant le 31 octobre à midi*

**Auto entrepreneur**  
Un service des Urssaf

(Titre de civilité) (Nom) (Prénom)  
(Adresse)  
(Code postal)  
(Ville)

(Ville), le (date)

**Déclarez et payez vos cotisations sociales en ligne au mois d'octobre**

SIRET n° : (Numéro de compte ou SIRET)  
(Titre de civilité) (Nom de famille).

**N'oubliez pas, vous devez déclarer et payer vos cotisations sociales avant le 31 octobre à midi.**

*Vous avez payé vos cotisations sociales par chèque en juillet 2019. Payer en ligne est obligatoire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019.*

Simplifiez vos cotisations grâce au paiement en ligne :

- + **Rapide** : déclarez, payez, et téléchargez vos attestations en quelques clics.
- + **Facile** : le calcul de vos cotisations est automatique !
- + **Sûr** : évitez tout risque de retards et consultez à tout moment vos déclarations et paiements.

**4 étapes simples pour déclarer et payer en ligne :**

1. **Rendez-vous** dès le 1<sup>er</sup> octobre sur [www.autoentrepreneur.urssaf.fr](http://www.autoentrepreneur.urssaf.fr) ou sur l'application mobile Autoentrepreneur Urssaf.
2. **Connectez-vous sur votre espace en ligne.** Si vous n'avez pas de compte, vous aurez la possibilité d'en créer un.
3. **Remplissez votre déclaration** dans l'onglet "Déclarer et Payer".
4. **Effectuez votre paiement en toute sécurité**, par télépaiement ou carte bancaire.

**Vos options pour le paiement en ligne :**

- Télépaiement** : vous enregistrez votre RIB et donnez un ordre de paiement à chaque échéance. Vous décidez du montant et pouvez le modifier à tout moment avant l'échéance. Anticipez votre paiement, vous ne serez prélevés qu'à la date d'échéance. Vous évitez ainsi tout risque de retard !
- Carte bancaire** : vous pouvez également payer par carte bancaire. Le paiement sera débité selon les conditions de votre carte (débit immédiat ou différé).

**Besoin d'aide ?**

- En ligne** : consultez notre guide "Déclarer et payer", qui détaille toutes les étapes. Le guide se trouve en bas de page d'accueil sur [www.autoentrepreneur.urssaf.fr](http://www.autoentrepreneur.urssaf.fr).
- Au téléphone** : contactez le numéro d'assistance 0 811 011 637 (0,11€/min + prix d'appel).
- En personne** : prenez rendez-vous dans votre centre d'accueil URSSAF.

Nous vous remercions par avance, et restons à votre disposition,  
Votre équipe URSSAF

**Auto entrepreneur**  
Un service des Urssaf

(Titre de civilité) (Nom) (Prénom)  
(Adresse)  
(Code postal)  
(Ville)

(Ville), le (date)

**Déclarez et payez vos cotisations sociales en ligne au mois d'octobre**

SIRET n° : (Numéro de compte ou SIRET)  
(Titre de civilité) (Nom de famille).

**N'oubliez pas, vous devez déclarer et payer vos cotisations sociales avant le 31 octobre à midi.**

Simplifiez vos cotisations grâce au paiement en ligne :

- + **Rapide** : déclarez, payez, et téléchargez vos attestations en quelques clics.
- + **Facile** : le calcul de vos cotisations est automatique !
- + **Sûr** : évitez tout risque de retards et consultez à tout moment vos déclarations et paiements.

**4 étapes simples pour déclarer et payer en ligne :**

1. **Rendez-vous** dès le 1<sup>er</sup> octobre sur [www.autoentrepreneur.urssaf.fr](http://www.autoentrepreneur.urssaf.fr) ou sur l'application mobile Autoentrepreneur Urssaf.
2. **Connectez-vous sur votre espace en ligne.** Si vous n'avez pas de compte, vous aurez la possibilité d'en créer un.
3. **Remplissez votre déclaration** dans l'onglet "Déclarer et Payer".
4. **Effectuez votre paiement en toute sécurité**, par télépaiement ou carte bancaire.

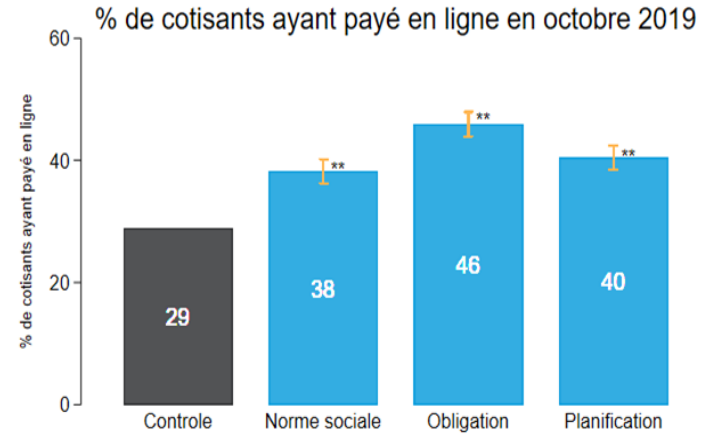
**Vos options pour le paiement en ligne :**

- Télépaiement** : vous enregistrez votre RIB et donnez un ordre de paiement à chaque échéance. Vous décidez du montant et pouvez le modifier à tout moment avant l'échéance. Anticipez votre paiement, vous ne serez prélevés qu'à la date d'échéance. Vous évitez ainsi tout risque de retard !
- Carte bancaire** : vous pouvez également payer par carte bancaire. Le paiement sera débité selon les conditions de votre carte (débit immédiat ou différé).

**Besoin d'aide ?**

- En ligne** : consultez notre guide "Déclarer et payer", qui détaille toutes les étapes. Le guide se trouve en bas de page d'accueil sur [www.autoentrepreneur.urssaf.fr](http://www.autoentrepreneur.urssaf.fr).
- Au téléphone** : contactez le numéro d'assistance 0 811 011 637 (0,11€/min + prix d'appel).
- En personne** : prenez rendez-vous dans votre centre d'accueil URSSAF.

Nous vous remercions par avance, et restons à votre disposition,  
Votre équipe URSSAF



NB - Equivalent en rentrées totales de cotisations payées en ligne : près de 673 000 € grâce à l'intervention.

# Recueillir l'avis des usagers



Services Publics +

[Accueil](#)

[Je consulte](#) ▾

[Je contribue](#) ▾

[Le programme Services Publics +](#) ▾

[Actualités](#)

[Je suis agent](#) ▾

**SERVICES  
PUBLICS+**



**Pour des services publics plus proches, plus simples et plus efficaces**

# Recueillir l'avis des usagers

## Des documents signalés par les usagers

**1. ETAT CIVIL**

**2. SITUATION DU DEMANDEUR**

**3. COORDONNÉES PERSONNELLES DU DEMANDEUR**

**1.1 - Renseignements concernant les coûts**

**1.2 - Destination des constructions et tableaux**

**1.3 - Création de locaux destinés à l'habitation**

**1.3.1 - Extension de locaux existants destinés à l'habitation**

**1.3.2 - Extension de locaux existants destinés à l'habitation**

**1.3.3 - Création ou extension de locaux non destinés à l'habitation**

**Madame, Monsieur,**

Je suis confronté à la déclaration DS PAMC depuis deux ans. Il est vrai que cela permet de faire une déclaration au lieu de deux (URSSAF et caisse de retraite). Cependant, elle prend beaucoup plus de temps et impose des calculs dont la complexité est grotesque.

Auparavant, la déclaration papier de l'URSSAF demandait de remplir quelques champs, pas plus de 5 ou 6 dans mon souvenir. Il en existe à dorénavant 14 : A, C, G, J, K, L, O, OF, P, PF, W, Q, R, S. Les cases OF et PF sont nouvelles cette année, semble-t-il.

La façon de remplir ces cases est incroyable. La notice indique que pour remplir la case O, il faut effectuer le calcul suivant :

$$O = \frac{A+B+C+D \times 0,66 + E \times 0,29 + F \times 0,5 + G + H + I + M + N}{W} \times \text{recettes conventionnées}$$

Cette année, donc, je note que :

$$OF = \frac{K \times O}{O + P}$$

Je me permets de vous livrer mon sentiment devant ma déclaration DS PAMC : je suis frustré, fatigué, triste et excédé. Déclarer mes revenus ne devrait pas me faire ressentir cela et ne devrait pas m'amener à écrire une lettre où je dois recopier des formules mathématiques. Ce n'est pas mon travail.

Je considère que me demander de telles opérations lors d'une démarche administrative relève d'un manque de respect.

Ainsi je nourris une grande espérance dans la simplification de cette déclaration.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.

## Un panel d'usagers à interroger



- 812 inscrits
- Des enquêtes réalisées : Cnav, Pôle emploi, Portail Pro gouv, DGFIP
- Taux de réponse moyen **51%**

# Outiller les agents

- Formations
- Ateliers
- Support pédagogique
- Chartes rédactionnelles

MINISTÈRE  
DE LA TRANSFORMATION  
ET DE LA FONCTION  
PUBLIQUES  
*Libérer  
l'énergie  
Publique*



Le Lieu  
de la transformation  
publique  
dtp



# Outiller les agents

## Un projet d'outil d'aide à la simplification du langage

The screenshot shows a web application interface for language simplification. On the left, a sidebar displays a score of 43 and a list of rules. A tooltip is visible over the score, stating: "Il faut un score d'au moins 80 pour pouvoir être considéré comme du FALC, avec au moins 14 règles prioritaires, 2 très importantes et 15 importantes." The main area features a menu bar with "Fichier", "Edition", "Ressources", and "Aide", and a "Donnez votre avis ici" button. Below the menu bar are formatting options for bold, italic, underline, and text color. The main text area contains the heading "VOUS RÉSIDEZ SUR LE TERRITOIRE NATIONAL" and a list of bullet points:

- Vous devez résider sur le territoire national dans lequel s'appliquent les règles de l'assurance chômage.
- Ce qui signifie que vous ne pourrez pas toucher d'indemnisation si vous partez vous installer à l'étranger au-delà d'une certaine durée, que ce soit pour travailler ou pour des congés.
- Pour en savoir plus consulter sur [pole-emploi.fr](http://pole-emploi.fr): « Je m'absente de mon domicile, je pars en vacances » et « L'allocation chômage à l'étranger ».