



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

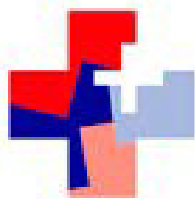
Direction interministérielle
de la transformation publique

Kit formulaires

Les bonnes pratiques

Un formulaire simple à remplir,
compréhensible
et accessible pour tous

**SERVICES
PUBLICS**



Campus de la transformation publique



**Vous êtes agent public ?
Vous devez créer ou modifier un formulaire administratif ?
Ce guide est fait pour vous !**

La Direction Interministérielle de la Transformation Publique met à votre disposition ce guide pour faire des formulaires accessibles, simples à remplir et compréhensibles pour les usagers. Ce document est un document de référence pour les administrations au contact des publics.

Faire un formulaire administratif simple impose d'engager un ensemble d'étapes comme : réunir une équipe, sélectionner les données à collecter, structurer, rédiger et mettre en forme le formulaire et sa notice quelle que soit sa forme : papier, PDF inscriptible, en ligne, etc. Pour chaque étape, nous vous suggérons des pratiques utiles et nous orientons vers les ressources et les services de l'État pour vous faire aider.

Nous l'avons conçu en réunissant les meilleures pratiques issues du design, des sciences cognitives, de la relation usagers et du langage clair (norme ISO 24 495).

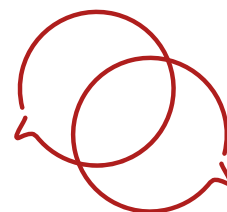
Ces bonnes pratiques s'appuient sur des retours de terrain et sont adaptées aux administrations et à la langue française.

Nous vous remercions pour l'intérêt que vous portez au guide formulaire.

Vous souhaitez faire une suggestion pour améliorer le kit ?

N'hésitez pas ! Vos retours d'expérience sont essentiels : ils nous permettent de prioriser les contenus pertinents et de créer des outils plus faciles à utiliser.

Pour nous contacter, envoyez un mail à l'adresse suivante, en spécifiant dans l'objet du mail [Retours Guide Formulaire] : simplifions@modernisation.gouv.fr



Les étapes clés

de votre projet

Étape 1: Cadrer le projet

Étape 2: Connaître les usagers

Étape 3: Sélectionner les données à collecter

Étape 4: Faire une notice explicative

Étape 5: Produire le formulaire

Étape 6: Mettre en forme le formulaire et sa notice

Étape 7: Tester avant le déploiement

Annexe

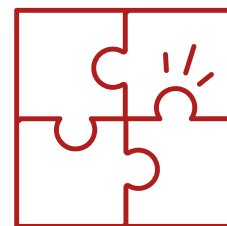


Sommaire

Étape 1: Cadrer le projet	4
Bonne pratique 1: Fiche - Les questions à se poser avant de se lancer	5
Bonne pratique 2: Fiche - Objectifs et contexte	6
Bonne pratique 2 bis: Vous faites un formulaire Cerfa car le formulaire est national et a une base légale	7
Bonne pratique 3: Vous identifiez les contraintes et les personnes à associer au projet. Vous séquencez le projet	8
Étape 2: Connaître les usagers	9
Bonne pratique 1: Vous rassemblez les données des usagers. Vous établissez des profils types d'usagers (Persona)	9
Bonne pratique 2: Vous cartographiez le parcours de l'utilisateur	11
Bonne pratique 3: Vous identifiez les difficultés des usagers	13
Étape 3: Sélectionner les données à collecter	14
Bonne pratique 1: Vous identifiez les données que vous avez le droit de collecter	14
Bonne pratique 2: Vous appliquez les principes du « dites-le-nous une fois »	15
Bonne pratique 3: Pas de signature, sauf si la loi ou le texte vous l'impose	17
Étape 4: Faire une notice explicative	18
Bonne pratique 1: Vous identifiez les informations utiles pour l'utilisateur	18
Bonne pratique 2: Vous faites une liste précise des documents justificatifs	19
Bonne pratique 3: Vous rédigez les mentions réglementaires et légales (mentions du droit à l'erreur, fraude et RGPD)	23
Bonne pratique 4: Vous écrivez le texte en langage administratif clair	26
Bonne pratique 5: Vous vérifiez la qualité de votre texte en 2 étapes	27
Bonne pratique 5 bis: Vous produisez une version du formulaire en Français facile à lire et à comprendre	28
Étape 5: Produire le formulaire	29
Bonne pratique 1: Vous concevez les blocs de données à collecter auprès de l'utilisateur	29
Bonne pratique 2: Vous écrivez le texte en langage clair	30
Étape 6: Mettre en forme le formulaire et sa notice	31
Bonne pratique 1: Vous utilisez le kit graphique pour mettre en forme le formulaire et sa notice	31
Bonne pratique 2: Vous finalisez et validez le document mis en forme	33
Étape 7: Tester avant le déploiement	34
Bonne pratique 1: Vous préparez le protocole de test et testez le formulaire et sa notice auprès de ses utilisateurs (usagers et agents)	34
Bonne pratique 2: Vous mettez le formulaire et sa notice en accessibilité	35
Bonne pratique 3: Vous accompagnez le déploiement du formulaire et de sa notice	37
Chapitre 8: Ressources indispensables	38
Bibliothèque des champs d'information de l'utilisateur	38
Fiche langage clair	45
Bonne pratique 1: Vous structurez le document	46
Bonne pratique 2: Vous organisez l'information avec logique	47
Bonne pratique 3: Vous rédigez des phrases simples et claires	48
Bonne pratique 4: Vous utilisez des termes faciles à comprendre	50
Chapitre 9: Aller plus loin	53
Annexe: Grille d'auto-diagnostic	54

Étape 1:

Cadrer le projet



📎 Ressources de l'étape

- Fiche - Les questions à se poser avant de se lancer
- Fiche - Objectifs et contexte

Bonne pratique 1: Vous évaluez la pertinence de ce projet de formulaire.

Répondre aux questions de la fiche « Les questions à se poser avant de se lancer ».

Fiche - Les questions à se poser avant de se lancer

Tout traitement de données personnelles requiert un fondement juridique pour que sa mise en œuvre soit licite. Quelle est la base légale qui vous autorise à collecter des données auprès des usagers ? Voir [étape 3](#) pour en savoir plus.

Pourriez-vous obtenir les informations des usagers sans formulaire ? Oui Non
Par exemple en vous procurant les informations auprès d'une autre administration.

Pourrait-on rendre cette démarche entièrement ou partiellement proactive ? Oui Non
Par exemple en vous les procurant auprès d'une autre administration.

D'autres formulaires (national, territorial, etc.) existent-ils pour la même démarche ? Oui Non

Pourrait-on rendre cette démarche entièrement ou partiellement proactive ? Oui Non
Par exemple en vous les procurant auprès d'une autre administration.

Pourquoi est-il important de créer un formulaire ?

Dans quel contexte le formulaire est-il conçu ?

Qui est le commanditaire du projet ?

Êtes-vous en position de modifier la commande si vous identifiez qu'elle ne va pas dans le sens d'une simplification pour les usagers et agents ? Oui Non

Bonne pratique 2: Vous fixez les objectifs du projet.

Répondre aux questions de la fiche « Objectifs et contexte ».



Fiche - Objectifs et contexte

Avez-vous des objectifs précis pour le projet? Oui Non

Si oui, précisez:

Devez-vous associer des usagers dans la définition des objectifs du projet? Oui Non

Si oui, précisez:

Existe-t-il des échéances ou dates importantes qui doivent être prises en compte dans le projet? Oui Non

Si oui, lesquelles:

 / /

 / /

 / /

Y a-t-il un projet de version en ligne du formulaire? Oui Non

Si oui, précisez:

(PDF modifiable,
pré-remplis, etc.)

Devez-vous faire un formulaire Cerfa? Oui Non

Voir [Bonne pratique 2 bis](#), [Cerfa](#) pour en savoir plus.

Vous menez un projet dans un but de simplification.

Y a-t-il un chantier plus large à envisager? Oui Non

Si oui, précisez:



Nous recommandons d'aborder un projet de formulaire dans une logique de parcours usager, par moment de vie par exemple (je deviens étudiant, je me marie, je deviens parent, un de mes proche est décédé, etc.). Identifiez les étapes du parcours et tous les documents rencontrés par l'utilisateur.

Comment le formulaire se situe-t-il dans ce parcours?

Quels sont les enjeux pour les usagers et les agents?

Quels sont les documents bloquants pour les usagers?

Les documents bloquants génèrent beaucoup de sollicitations agents.

Bonne pratique 2 bis: Vous faites un formulaire Cerfa car le formulaire est national et a une base légale.



N° 13750*05

Le Cerfa se reconnaît par le logo et le numéro Cerfa.

Il y a nécessairement une base légale au Cerfa. Ce format est utilisé pour des démarches nationales.

À l'inverse pour des démarches territorialisées, le statut de Cerfa n'est pas pertinent.

Si une démarche est associée à un formulaire Cerfa, alors :

- **seul ce formulaire peut collecter les données des usagers dans le cadre de la démarche;**
- **la démarche peut être dématérialisée. Sa version numérique collecte et nomme les données comme le formulaire Cerfa.** Tout le reste (l'ordre des informations et des données, la navigation, etc.) est modifiable s'il rend le remplissage plus simple pour l'utilisateur.

Le saviez-vous?



Le numéro Cerfa est unique et national, il est composé de deux parties. Prenons l'exemple suivant : le Cerfa n°13750*05
La première partie a 5 chiffres. Elle est unique. La deuxième partie a 2 chiffres. Elle vous indique la version du formulaire. Ainsi, dans l'exemple, il s'agit de la 5^e version du formulaire. Il a donc déjà été modifié.

Demander l'enregistrement du formulaire à la Direction de l'Information Légale et Administrative (DILA): <https://partenaires.service-public.fr/>

Vous enregistrez la version finale du formulaire en **faisant la demande** sur <https://partenaires.service-public.fr/>.

Les agents de la DILA vous répondent **sous deux semaines**. Ils étudient votre demande et la base légale qui vous autorise à collecter des données auprès des usagers.

Vous obtiendrez un numéro Cerfa. **Insérez ce numéro dans le formulaire** (voir [étape 6](#) pour les règles graphiques).

Sauf exceptions, un formulaire Cerfa est mis en ligne par la DILA sur la plateforme www.Service-Public.fr.

Pour vous aider



Le guide d'homologation produit par la DILA : <https://partenaires.service-public.fr> dans l'espace banque documentaire.

Bonne pratique 3: Vous identifiez les contraintes et les personnes à associer au projet. Vous séquencez le projet.

Anticiper les contraintes liées à l'impression et à la livraison.

Qui produit le bon à tirer ?
Quelles sont les règles de pagination ?
Le nombre de couleurs ?
Quel est le format du fichier à transmettre ?
Quel est le calendrier ?

Anticiper les contraintes techniques, liées à l'enregistrement et au transfert du formulaire.

Le formulaire est-il scanné ? Lu par un lecteur optique ? Contient-il un QR code ?
Le formulaire est-il transmis après instruction à un organisme tiers ? Sous quel format ?

Anticiper les contraintes métiers, liées à l'instruction et l'évaluation des dossiers des usagers.

- **Vous identifiez les consignes des agents.**
Quelles sont les consignes liées aux données de l'utilisateur ? Quelles sont les données nécessaires pour l'enregistrement et l'évaluation des dossiers ?
Quelles sont les consignes liées aux documents justificatifs ?
Quelles sont les consignes pour orienter ou accompagner l'utilisateur en cas de besoin ?
- **Vous prenez en compte l'environnement de travail de l'agent.**
Quels sont les outils utilisés à l'accueil, à l'enregistrement ou à l'évaluation du dossier de l'utilisateur ? L'agent renseigne-t-il les données de l'utilisateur dans un logiciel métier ? Quelles sont les contraintes du logiciel ?
- Quelles sont les pertes de temps, les difficultés, les erreurs les plus fréquentes rencontrées par les agents ?

Anticiper les étapes de conception et de validation d'un formulaire de votre administration.

Quelles sont les étapes de conception et de validation d'un formulaire (de l'écriture à la diffusion) ? Quelles sont les équipes impliquées dans ce processus (par ex : bureaux métier, communication, équipes d'autres ministères) ?
Quel est le temps habituel de validation d'un formulaire ?

Prévoir d'y consacrer le temps nécessaire.

Modifier ou créer un formulaire est un projet au long cours : vous devrez associer plusieurs équipes de votre administration et recueillir leurs avis.
Anticipez bien les disponibilités des équipes qui participent aux travaux.

Travailler avec une équipe.

Pour modifier ou créer un formulaire, il est pertinent de travailler avec les personnes suivantes :

- Un expert du droit et de la réglementation qui s'appliquent à la démarche.
- Un expert des métiers et des règles de gestion.
- Un expert du logiciel métier qui traite les données des usagers.
- Un graphiste maîtrisant le logiciel InDesign.
- Le référent RGPD (Règlement Général à la Protection des Données) de votre administration.
- Un rédacteur de votre administration qui connaît les règles éditoriales applicables.

Étape 2:

Connaître les usagers



@ Ressources de l'étape

- Fiche - Établir des profils types d'usagers
- Fiche - Cartographie du parcours de l'utilisateur type

Bonne pratique 1: Vous rassemblez les données des usagers. Vous établissez des profils types d'usagers (Persona).

Consulter les rapports existants et les statistiques.

Combien sont-ils? Combien de demandes ou de déclarations sont effectuées par an?

Existe-t-il des spécificités géographiques?

Quelle est la proportion de primo-demandeurs?

Quelle est la proportion d'usagers déjà connus de votre administration?

Décrire les plus précisément possible l'utilisateur.

Lister tous les éléments significatifs connus.

Établir des profils types d'usagers en utilisant la fiche suivante.

Fiche - Établir des profils types d'usagers (une fiche par profil type)

Pour qui le formulaire est-il conçu ?

Particuliers	Professionnels	Personnes morales	< 25ans
Personnes en situation de handicap		Non-francophones	Personnes âgées
Une ou plusieurs catégories de personnes ?	Un seul usager remplit et signe le formulaire		
Plusieurs personnes remplissent et signent le formulaire ?			

Autre:

Quelles sont leurs caractéristiques ?

Pour chaque profil type, identifiez :

Leur niveau de maîtrise de la langue française :

Leurs métiers :

Leurs niveaux de connaissance technologique, leur utilisation des outils technologiques :

Leurs connaissances sur le sujet :

Quelles démarches ont-ils déjà réalisé avec votre administration ?

Ont-ils des particularités cognitives, motrices, émotionnelles, motivationnelles qui impactent leur capacité à accéder, à lire, à comprendre le formulaire ?

Oui Non

Si oui, précisez :

Sont-ils majoritairement aidés dans leur démarche ?

Oui Non

Si oui, par qui ?

L'aidant a-t-il accès à toutes les informations de l'utilisateur ?

Oui Non

Si non, précisez :

Bonne pratique 2 : Vous cartographiez le parcours de l'utilisateur.

L'objectif de la cartographie est d'identifier toutes les étapes que l'utilisateur doit franchir pour accéder, remplir et soumettre le formulaire.

Cartographier le parcours de l'utilisateur en utilisant la fiche suivante.

Dans le cas où il y a plusieurs profils types d'utilisateurs, vous faites plusieurs parcours et donc plusieurs fiches.



Fiche - Cartographie du parcours de l'utilisateur type



Motivation

Comment les utilisateurs apprennent-ils qu'ils doivent remplir le formulaire ?

Qu'est-ce que les utilisateurs essaient d'accomplir en le complétant ? Y a-t-il des prérequis ?



Accès au formulaire

Comment les utilisateurs trouvent-ils le formulaire ? Y a-t-il plus d'un moyen ?

Comment savent-ils quel formulaire remplir ?

Existe-t-il d'autres formulaires ou d'autres méthodes pour effectuer la demande ou la déclaration ?



Remplissage et compréhension

Comment les utilisateurs remplissent-ils le formulaire ? Y a-t-il plusieurs options ? (par ex : papier, PDF inscriptible, en ligne).

De quels types d'informations les utilisateurs ont-ils besoin pour remplir le formulaire ?

Les utilisateurs comprennent-ils l'information ? Y a-t-il des notions complexes ? De l'information manquante ou ambiguë ? Comment se sentent-ils à la lecture du formulaire ?

(Suite page suivante)

1/2



Envoi

Comment envoient-ils le formulaire? Y a-t-il plusieurs options?

Oui

Non

Si oui, précisez :

Les usagers doivent-ils inclure des documents justificatifs avec le formulaire?

Oui

Non

Si oui, comment accèdent-ils aux documents justificatifs?



Traitements et retours

Les usagers reçoivent-ils un accusé de réception au dépôt?

Oui

Non

Comment en sont-ils informés?

Quelles sont les conséquences d'un manque d'informations?

Comment les usagers sont-ils informés du résultat?

Quels sont tous les résultats possibles?

En cas de documents justificatifs manquants, comment les usagers doivent-ils les faire parvenir à l'administration?

Quelles sont les voies de recours et comment les usagers les exercent-ils?

2/2

Bonne pratique 3: Vous identifiez les difficultés des usagers.

En vous appuyant sur la cartographie, identifier toutes les façons dont un problème peut survenir.

Le saviez-vous?

Des petits obstacles peuvent avoir des effets importants sur la réalisation d'une tâche et mener à l'abandon, au non-recours aux droits.

Dans le contexte des formulaires, des facteurs apparemment insignifiants tels que l'obligation d'imprimer et de numériser un formulaire peuvent suffire à empêcher certains de terminer la tâche.

Apporter des micro-modifications dans le parcours de remplissage du formulaire et être attentif aux détails réduisent les barrières des usagers et favorisent le passage à l'action.

Lire et remplir le formulaire en « chaussant les lunettes » des profils types d'usagers.

Faire un atelier, une enquête ou des entretiens avec des usagers.

Quelques questions pour vous aider :

- Le parcours que vous avez décrit correspond-il à la réalité de l'utilisateur ?
- Quelles sont les étapes du parcours qui sont particulièrement compliquées ?
- Pour quelles raisons ? Comment les explique-t-il (registre de l'émotion, comportement, motivation, structurel, etc.) ?
- Comment a-t-il contourné l'obstacle ?

Interroger les agents en contact.

Vous **identifiez les questions fréquentes** des usagers, les demandes formulées auprès du service des réclamations, les éléments du formulaire pour lesquels les renvois de dossiers sont fréquents. Dans le cas de la **modification d'un formulaire**, les agents vous suggéreront des pistes d'amélioration. Vous écoutez également la manière dont ils expliquent aux usagers comment remplir le formulaire. Vous pouvez vous en inspirer.

Réaliser des recherches en ligne.

Vous consultez les forums et tutoriels d'usagers.

Vous identifiez les recherches principales des usagers sur les différents moteurs de recherche. Pour cela, tapez le nom de votre démarche dans la barre de recherche. Vous identifiez les questions les plus fréquemment posées et les réponses données. Cela peut vous suggérer des axes d'amélioration.

Vous consultez les avis en ligne.

- Le site de votre administration
- Le site [Services publics+](#) : [Je consulte les expériences | Services Publics+ \(www.plus.transformation.gouv.fr/experiences\)](#)
- L'Observatoire des démarches essentielles : <https://observatoire.numerique.gouv.fr>



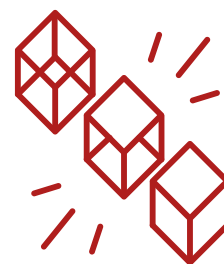
Pour aller plus loin

Sur le site de la DITP, consultez les baromètres de satisfaction des Français vis-à-vis des services publics : www.modernisation.gouv.fr :

- le baromètre de la complexité administrative ;
- le baromètre de la satisfaction : baromètre Delouvrier.

Étape 3:

Sélectionner les données à collecter



Bonne pratique 1:
Vous identifiez les données que vous avez le droit de collecter.

Vérifiez le cadre légal sur lequel s'appuie le formulaire.

Vous identifiez le cadre légal sur lequel s'appuie votre démarche administrative ou déclaration. Ce cadre vous permet d'identifier les informations sur les usagers que vous avez le droit de collecter.

Les informations doivent être strictement nécessaires à l'objectif principal de la démarche ou de la déclaration.

Pour les données personnelles, vous pouvez vous faire accompagner par votre délégué à la protection des données (DPD).

Identifiez les données et documents justificatifs strictement nécessaires à collecter.

Vous listez l'ensemble des données à renseigner par l'utilisateur.

Vous collectez uniquement les données et documents justificatifs nécessaires pour atteindre votre objectif. Toutes les données non nécessaires sont à supprimer de votre liste.

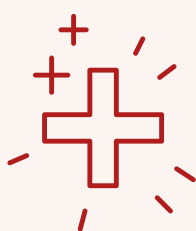
Le saviez-vous?

Une donnée personnelle est définie comme toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Le **règlement général sur la protection des données (RGPD)** précise que les données personnelles sont collectées par un organisme pour un objectif bien déterminé et légitime.

Le **principe de finalité** vous limite dans la manière d'utiliser ou de réutiliser les données personnelles dans le futur. La collecte de données « au cas où » est interdite.

Le **principe de minimisation** vous limite dans la collecte des données personnelles. Ces données sont strictement nécessaires à la réalisation de votre objectif. Tout traitement de données personnelles incompatible avec cet objectif est interdit.



Pour aller plus loin

Sur le site de la CNIL, consultez les pages:

→ les 6 grands principes du RGPD:

<https://www.cnil.fr/fr/comprendre-le-rgpd/les-six-grands-principes-du-rgpd>

→ Me mettre en conformité:

<https://www.cnil.fr/fr/ma-conformite-au-rgpd/me-mettre-en-conformite>

Bonne pratique 2: Vous appliquez les principes du « dites-le-nous une fois ».

Simplifier au maximum la démarche pour les usagers en :

- appliquant le principe « Dites-le-nous une fois » et,
- dans le cadre de versement de droits, en développant une démarche proactive de la part de l'administration.

Le saviez-vous?

Le principe « **dites-le-nous une fois** » consiste à éviter aux usagers de fournir, lors de leurs démarches, des informations ou documents justificatifs déjà détenus par d'autres administrations.

Initialement limité à des procédures précises et à une liste d'informations, ce principe a été généralisé en 2023. Il est désormais obligatoire pour toutes les démarches administratives.

Ce principe est détaillé dans le code des relations entre le public et l'administration (CRPA – article L. 113-12 et suivants + articles L. 114-8 et suivants).

À faire

Vous cartographiez les données et les documents justificatifs nécessaires à votre objectif. Vous les classez par catégories :

- Celles que vous possédez déjà qui ne nécessitent pas de mises à jour ;
- Celles que vous possédez déjà, mais qui nécessitent une mise à jour ;
- Celles que vous pouvez vous procurer auprès d'autres administrations. Vous précisez l'administration détentrice de chaque donnée.
- Celles que vous allez demander à l'utilisateur.



Attention : Le CRPA vous interdit de demander à l'utilisateur des informations ou des documents justificatifs qu'une autre administration possède déjà.

Utiliser les informations ou les documents justificatifs des usagers déjà détenus.

À faire

Vous planifiez deux méthodes de saisie pour remplir soit un formulaire, soit deux formulaires distincts. Vous séparez :

- Le cas de l'utilisateur inconnu de votre administration. Par exemple : première demande, inscription, transfert de dossier pour déménagement.
- Le cas de l'utilisateur déjà connu de votre administration. Par exemple : demande de renouvellement, déclaration d'un changement de situation, etc.

Exemple ✓

Les parents d'un collégien souhaitent renouveler leur demande de bourse d'une année scolaire à l'autre. Leur situation n'a pas changé. L'établissement et l'académie de l'enfant connaissent déjà la majorité des informations de cette famille.

Pour évaluer le renouvellement, l'établissement et l'académie se basent sur les informations disponibles dans leur système d'information et ont recours aux flux de données des autres administrations.

Ils réalisent donc 2 actions :

1. Ils récupèrent les revenus et la situation familiale auprès d'autres administrations pour la mise à jour du dossier.
2. Après études des ressources de la famille, ils envoient une proposition de renouvellement aux parents qui confirment leur accord.

Utiliser les données des usagers fournies par d'autres administrations.

Pour cela, votre administration s'appuie sur le partage automatique de données via des API (Application Programming Interface) ou tout autre traitement automatisé (ex: HUBEE, etc.).

Exemple ✓

Votre administration prend en compte le flux RNIPP (Répertoire national d'identification des personnes) fourni par l'Insee pour mettre à jour sa base de données d'usagers.

Conséquence: votre administration est informée par le flux du décès d'un usager. La démarche de déclaration du décès de l'usager peut donc être supprimée. Vous allégez les démarches pour les proches endeuillés. Vous utilisez une source de données fiable.

Le saviez-vous?

Par principe, toute donnée quelle qu'elle soit, dès lors qu'elle rentre dans vos missions et qu'elle est strictement nécessaire à la démarche ou la déclaration est échangeable (CRPA – article L. 113-12 et suivants + articles L. 114-8 et suivants)^[1].

Si toutes les données peuvent être récupérées auprès d'autres administration alors la démarche n'est pas ou plus utile. Elle ne doit pas être créée ou doit être supprimée.

Pour vous accompagner:

La Direction interministérielle du numérique (DINUM) met à votre disposition :

Des outils pour favoriser l'échange d'informations dans le cadre du « dites-le-nous une fois » :

→ Catalogues de l'ensemble des données disponibles:

- [Api.gouv.fr](https://api.gouv.fr): le point d'accès unique aux API de l'administration
- [Data.gouv.fr](https://data.gouv.fr): la plateforme des données publiques ouvertes.

→ Des concentrateurs de données permettent de choisir plusieurs données dont vous avez besoin :

- [Entreprise.api.gouv.fr](https://entreprise.api.gouv.fr): pour les données des entreprises
- [Particulier.api.gouv.fr](https://particulier.api.gouv.fr): pour les données des particuliers

- [Geo.api.gouv.fr](https://geo.api.gouv.fr): les données géographiques
- [API Adresse](https://api.adresse.gouv.fr): pour autocompéter une adresse sur un formulaire en ligne <https://api.gouv.fr/les-api/base-adresse-nationale>

→ [Data Pass](https://data.gouv.fr), un dispositif permettant de s'assurer que seules les administrations habilitées seront en mesure d'exploiter les données fournies.

→ Les guides de l'administration proactive:

- Guide juridique administration-proactive.gitbook.io/guide-de-lancementdun-projet-proactif/
- Guide communications proactives modernisation.gouv.fr/outils-et-formations/administration-outils-ditp-guide-enquete

[1] Article L.113-8 du CRPA. Consultez-le lien :

www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000031366350/LEGISCTA000031367382/#LEGISCTA000031367382

Bonne pratique 3: Pas de signature, sauf si la loi ou le texte vous l'impose.

Par défaut: pas de signature, sauf si la loi ou un texte réglementaire l'impose.

Vous vérifiez le cadre légal. Exige-t-il expressément une signature ?

Exemple ✓

Pour le **Cerfa - Demande de permis de construire pour une maison individuelle** : la signature des architectes est exigée en application de l'article 15 de la loi n°77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture.

Pour le **Cerfa - Attestation de témoin** : l'article 202 du Code de procédure civile précise que « L'attestation est écrite, datée et signée de la main de son auteur. Celui-ci doit lui annexer, en original ou en photocopie, tout document officiel justifiant de son identité et comportant sa signature. ».

Pour le **Cerfa - Demande de Bourse nationale de collègue** : le droit n'indique pas expressément le besoin d'identifier l'utilisateur. Le dépôt du formulaire sans signature doit être accepté par les établissements.

Le saviez-vous? 💡

Lorsque la signature n'est pas présente, elle n'invalide pas nécessairement le dépôt du formulaire. Lorsque l'utilisateur complète un formulaire et l'envoie à une administration, il accepte que cette administration traite sa demande et prenne les mesures nécessaires.

De la même façon, la présence d'une signature n'évite pas les cas de fraude à la signature et / ou vis-à-vis des données fournies. Les administrations mettent en place des contrôles pour vérifier les données fournies. Même sans signature, ce contrôle peut s'exercer.

À faire 👍

Dans le cadre des formulaires en ligne, quand l'utilisateur est connecté par France Connect ou équivalent (par exemple : sur un compte personnel ou messagerie connectée), il peut réaliser une démarche sans signature^[1].

Pour les actes juridiques, demander la signature.

La signature identifie l'auteur. En signant, il accepte les obligations qui découlent de cet acte. La signature, effectuée par un officier public ou en sa présence, garantit l'authenticité de l'acte. Les signatures manuscrites et électroniques par un procédé fiable sont acceptées. Toute autre forme de signature ne le sera pas.

[1] Article L.112-8 du CRPA. Consultez-le lien : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000031367348/2024-01-11

Étape 4:

Faire une notice explicative



📎 Ressources de l'étape

- Lexique administratif des synonymes
- Fiche - Écrire en langage clair

La notice doit favoriser le passage à l'action de l'utilisateur.
La notice doit être succincte, utile et facile à comprendre pour l'utilisateur.

Bonne pratique 1: Vous identifiez les informations utiles pour l'utilisateur.

Utiliser les réponses à la fiche de l'étape 2 « Connaître les usagers concernés par le formulaire ».

Remplir la fiche notice

Fiche - Notice

En répondant aux questions suivantes, vous structurez et identifiez les informations essentielles à écrire aux usagers dans la notice. Pour écrire votre notice, nous vous recommandons de vous limiter aux informations essentielles.

Pourquoi remplir ce formulaire / quelle démarche peut être réalisée avec le formulaire ?

Qui peut faire une demande / faire une déclaration ? (ou qui ne peut pas la faire ?)

Quand faire une demande / une déclaration ?

Comment faire une demande / une déclaration ?

(Suite page suivante)

1/2

Une démarche en ligne existe-t-elle?

Oui Non

Où envoyer cette demande/déclaration?

Et après? Quelles sont les étapes ou informations données à l'utilisateur après son dépôt?

Les ressources pour aider l'utilisateur.

Comment et où peut-il se renseigner sur la démarche pour mieux comprendre et agir?

L'utilisateur peut-il se faire aider?

Par téléphone Sur Internet En physique

Autre:

Informations utiles concernant les disponibilités des canaux de contact:

2/2

À faire

Si une démarche en ligne existe, n'oubliez pas d'en informer l'utilisateur.
Mettez une phrase dans la notice avec un lien url vers la démarche en ligne.

À ne pas faire

Ne pas respecter les principes de la charte graphique.
Pour vous renseigner sur la charte, allez à [l'étape 7](#).

Bonne pratique 2: Vous faites une liste précise des documents justificatifs.

Utiliser les travaux menés à l'étape 3.

Faire une liste précise des documents à joindre au dossier. Cette liste varie selon la situation de l'utilisateur (par exemple : usager déjà connu ou primo-demandeur).

Pour nommer un document justificatif :

- **Vous êtes précis.**

L'utilisateur doit-il vous fournir le document original ou une copie lisible en noir et blanc ? Doit-il envoyer une copie papier ou un fichier numérique ? Y-a-t-il une date limite au-delà de laquelle le document n'est plus valable ?

- **Vous employez le terme le mieux compris de tous.**

Vous pouvez vous aider du lexique administratif : <https://www.modernisation.gouv.fr/outils-et-formations/lexique-administratif>. Recherchez dans le lexique le document justificatif et vérifiez s'il a un synonyme plus courant.

- **Vous expliquez comment l'utilisateur peut se procurer le document s'il ne l'a pas déjà.**

Par exemple : avec quel document l'utilisateur peut-il justifier son revenu ? Comment peut-il se le procurer et auprès de qui ? Identifiez-vous des liens url vers des sites en ligne qui aideraient l'utilisateur à faire la demande du justificatif ?

- **Dans la mesure du possible, vous expliquez pourquoi vous demandez chaque document.**

À faire

Afin d'éviter les erreurs, être le plus concret et le plus précis possible.

Deux exemples :

- 1) Tous les justificatifs de domicile ne sont pas acceptés. Dans certains cas, l'administration accepte un justificatif de domicile de moins de 3 mois, parfois plus. Tous les usagers n'ont pas nécessairement un justificatif de domicile à leur nom, ils peuvent être hébergés chez un proche. Il est donc important de détailler les types de documents acceptés selon la situation de l'utilisateur.
- 2) Si l'envoi dématérialisé est accepté, précisez le format du fichier.

Faire une liste visible et reconnaissable pour l'utilisateur.

Vous aidez ainsi l'utilisateur à s'organiser.

Pour permettre à l'utilisateur de repérer plus facilement cette liste, utiliser un trombone.

À ne pas faire

Répartir l'information sur les documents justificatifs à plusieurs endroits dans le formulaire.



Liste des documents justificatifs à joindre au dossier

Voici plusieurs **recommandations** qui proviennent d'une enquête menée auprès de 730 usagers



- **Découper la liste en plusieurs catégories** (par exemple : papiers d'identité, représentant légal, situation financière, etc.).

Option 1 ❌

Liste des documents justificatifs à joindre au dossier

- Une copie recto-verso d'un justificatif d'identité de la personne handicapée et de son représentant légal
- Une copie du justificatif de domicile
- Une certificat médical de moins de 1 an
- Pour les personnes sous protection juridique, une attestation de jugement en protection juridique
- Pour les enfants de couple séparé, une attestation des modalités d'exercice de l'autorité parentale
- Pour les personnes qui reçoivent une pension d'invalidité, justificatif d'attribution de cette pension d'invalidité

Option 2 ✅

Liste des documents justificatifs à joindre au dossier

Papiers d'identité

- Une copie recto-verso d'un justificatif d'identité de la personne handicapée et de son représentant légal

Justificatif de domicile

- Une copie du justificatif de domicile

Dossier médical

- Une certificat médical de moins de 1 an

Représentant légal

- Pour les personnes sous protection juridique, une attestation de jugement en protection juridique
- Pour les enfants de couple séparé, une attestation des modalités d'exercice de l'autorité parentale
- Pour les personnes qui reçoivent une pension d'invalidité, justificatif d'attribution de cette pension d'invalidité

- **Présenter la liste sous la forme d'une checklist** que l'utilisateur pourra cocher.

Option 1

Liste des documents justificatifs à joindre au dossier

- Une certificat médical de moins de 1 an
- Une copie recto-verso d'un justificatif d'identité de la personne handicapée et de son représentant légal
- Une copie du justificatif de domicile
- Pour les personnes sous protection juridique, une attestation de jugement en protection juridique
- Pour les enfants de couple séparé, une attestation des modalités d'exercice de l'autorité parentale
- Pour les personnes qui reçoivent une pension d'invalidité, justificatif d'attribution de cette pension d'invalidité

Option 2

Liste des documents justificatifs à joindre au dossier

- Une certificat médical de moins de 1 an
- Une copie recto-verso d'un justificatif d'identité de la personne handicapée et de son représentant légal
- Une copie du justificatif de domicile
- Pour les personnes sous protection juridique, une attestation de jugement en protection juridique
- Pour les enfants de couple séparé, une attestation des modalités d'exercice de l'autorité parentale
- Pour les personnes qui reçoivent une pension d'invalidité, justificatif d'attribution de cette pension d'invalidité

- **Ordonner les documents justificatifs** du plus simple au plus complexe à obtenir pour l'utilisateur.

Bonne pratique 3: Vous rédigez les mentions réglementaires et légales (mentions du droit à l'erreur, fraude et RGPD).

Limiter et mentionner les articles et références juridiques en notes de bas de page.

À faire

Pour citer l'article qui encadre la démarche, insérer une note de bas de page dans le bloc titre.^[1]

Insérer la mention du droit à l'erreur en fin de notice.

Comment écrire la mention du droit à l'erreur ?

Voici le texte recommandé par le programme Services Publics+ :

Exemple

Oups, j'ai fait une erreur en effectuant une démarche administrative, que faire ?

Contactez votre (citer l'administration) le plus rapidement possible pour signaler votre erreur. Le droit à l'erreur vous permet de ne pas être sanctionné si vous vous trompez pour la première fois et que votre erreur est involontaire.

Attention, si vous recevez des sommes en trop, vous devrez quand même les rembourser à (citer l'administration).

Si votre (citer l'administration) démontre que vous avez commis cette erreur de manière intentionnelle, alors c'est une fraude, et vous pourrez être sanctionné dans les conditions prévues par la loi (référence de l'article en notes de bas de page).

Pour en savoir plus sur le droit à l'erreur et les conseils pour éviter les erreurs dans vos démarches administratives, consultez le site : <https://www.plus.transformation.gouv.fr/oups-jai-fait-une-erreur-en-effectuant-une-demarche-administrative-que-faire>.

Vous devez mettre en forme la mention et son logo en respectant les principes de la charte graphique.

Pour vous renseigner sur la charte, allez à [l'étape 7](#).

Pour télécharger la charte :

modernisation.gouv.fr/produire-un-formulaire-simple-remplir-comprehensible-et-accessible-pour-tous-avec-le-kit.

Dans quels formulaires mettre la mention du droit à l'erreur ?

Prioritairement, dans les formulaires de demande de prestations (par exemple : demande de retraite, demandes de prestations à France travail, demande d'aide au logement, etc.), ainsi que dans les démarches liées à la déclaration d'impôts pour les particuliers.

[1] Vous trouverez un exemple dans la [charte graphique formulaire](#) dans la **Partie 1 - Ministère en charge**.

Informez l'utilisateur des sanctions possibles en cas de fraude.

L'utilisateur a le droit à l'erreur. Il est donc par défaut considéré de bonne foi. Toutefois, quand elles existent, vous devez informer l'utilisateur des conditions de fraude et des sanctions prévues par la loi.

Comment écrire la mention de fraude ?

Les sanctions en cas de fraude sont liées au droit à l'erreur. Nous vous recommandons de lier l'information de fraude à celle du droit à l'erreur.

Retrouvez le [texte recommandé par le programme Services Publics+](#) plus haut.

→ Décrivez :

- les comportements dits « de fraude » ;
- les conséquences ;
- les textes de référence ;
- les modalités du contrôle.
L'utilisateur doit savoir quels documents garder et présenter en cas de contrôle et combien de temps il doit garder les documents.

→ **Écrivez** dans un [langage clair](#) en vous appuyant sur la fiche du [chapitre 8](#).

→ **Faites preuve de bienveillance** et nuancez le ton de votre texte.

Informez l'utilisateur de ses droits en matière de protection des données à caractère personnel (mention RGPD).

C'est une obligation légale. La commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) peut contrôler votre administration si vous n'informez pas l'utilisateur de ses droits.

Quand mettre la mention RGPD ?

Dans tous les formulaires qui recueillent des données à caractère personnel.

Pour vous renseigner sur les données à caractère personnel : <https://www.cnil.fr/fr/respecter-les-droits-des-personnes>.

Qui peut vous aider ?

Nous vous conseillons de vous rapprocher de votre délégué à la protection des données pour vous aider à remplir la mention RGPD.

Comment écrire la mention RGPD ?

Nous vous recommandons d'écrire en vous appuyant sur les mentions conçues avec la Cnil à la [page suivante \(24\)](#).

La CNIL vous oblige à informer l'utilisateur des points suivants :

- Quelle est la finalité du traitement de ses données ?
- Qui traite ses données ?
- Quels sont ses droits ?
- Comment peut-il contacter le délégué à la protection des données pour exercer ses droits ?

Si vous collectez les données auprès des autres administrations :

- Quelle est la source des données ?
- Quelle est la durée de conservation des données ?

Écrivez dans un [langage clair](#) en vous appuyant sur la fiche du [chapitre 8](#).

Vous devez mettre en forme la mention en respectant les principes de la charte graphique.

Recommandation

Pour vous aider, voici deux mentions conçues avec la Cnil :

Vous trouverez une mention longue et une mention courte.

Informations


concernant vos données personnelles :

Le XXXX (organisme inscrit dans le registre de traitement des données) **utilise vos données personnelles pour :**

XXXX (objectif du traitement, par exemple : étudier votre demande, calculer vos droits à bourse)
(préciser la base légale du traitement des données, par exemple : traitement de l'intérêt public fondé sur l'article 6.1.e du RGPD) et vous contacter.

(Si applicable:) **Le XXXX** (destinataire, organisme de sous-traitance) **peut avoir accès à vos données pour :**


XXX (objectif du traitement de ces données, par exemple : pour vous contacter, gérer les listes électorales).

 **Vos données seront conservées pendant :**

XXXX (temps de stockage)

par :

XXXX (organisme stockant les données).

 **Vous pouvez** (spécifier les droits de l'utilisateur - par ex : accéder, rectifier, effacer, limiter) **vos données** en vous adressant au délégué à la protection des données à l'adresse suivante :

dpo@xxxx.fr (moyen de contacter le DPO de l'organisme qui traite les données).

Vous recevrez une réponse à votre demande sous XX mois.

Si vous estimez que vos droits Informatique et Libertés **ne sont toujours pas respectés**, vous pouvez **adresser une plainte** à la Commission Nationale Informatique et Libertés (Cnil) en ligne (<https://www.cnil.fr/fr/adresser-une-plainte>) ou par voie postale :

**Commission nationale
de l'informatique et des libertés
Service des plaintes
3 place de Fontenoy
TSA 80715
75334 Paris Cedex 07**

Conformément au Règlement européen n° 2016/679/UE du 27 avril 2016 et à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.


Informations

concernant vos données personnelles

Vos données personnelles sont utilisées par :
XXX (organisme en charge du traitement, par exemple : Le Ministère de l'Education nationale)


pour :

XXXX (objectif du traitement, par exemple : étudier votre demande, calculer vos droits à bourse).

 **Vous pouvez** (spécifier les droits de l'utilisateur - par ex : accéder, rectifier, effacer, limiter) **vos données** en vous adressant au délégué à la protection des données à l'adresse suivante :

dpo@xxxx.fr

(moyen de contacter le DPO de l'organisme qui traite les données).

 **Pour en savoir plus :**

[XXX](#)
(url).



Attention ! Vous ne pouvez utiliser la courte que si votre administration a une page internet qui donne les informations RGPD détaillées à l'utilisateur.

Pour savoir quand vous pouvez utiliser les mentions courtes :


<https://www.cnil.fr/fr/rgpd-exemples-de-mentions-dinformation>

Bonne pratique 4: Vous écrivez le texte en langage administratif clair.

Organiser l'information selon la logique de l'utilisateur.

Nous vous suggérons de suivre l'organisation proposée à l'étape 4, bonne pratique 1, [Fiche - Notice](#).

Pour avoir d'autres conseils sur l'organisation de l'information :

Téléchargez la fiche: [avec_logique_linformation_tu_organiseras_com.pdf](#) sur www.modernisation.gouv.fr/outils-et-formations/simplifier-les-documents-administratifs 

Rédiger en langage administratif clair.

Vous respectez les fondamentaux de la rédaction administrative.

Les 6 fondamentaux de la rédaction administrative sont :

- Respect de la hiérarchie ;
- Responsabilité ;
- Neutralité et objectivité ;
- Précision et clarté ;
- Prudence ;
- Courtoisie.

Pour vous former aux fondamentaux de la rédaction administrative :

Créez un compte sur mentor.gouv.fr, la plateforme de formation en ligne de la fonction publique.

L'IRA de Metz a produit un module de formation sur la rédaction administrative: [Les fondamentaux de la rédaction administrative \(mentor.gouv.fr\)](#).

Vous êtes clair et compréhensible.

Vous appliquez les règles de rédaction de la [fiche langage clair](#), à trouver au [chapitre 8](#).

Votre objectif est d'être compris par les usagers. Vous pouvez être compris sans dénaturer la qualité juridique de l'information. Les règles de rédaction du [langage clair](#) vous permettent cela.

Vous utilisez les outils éditiques de votre administration (charte éditoriale, lexique).

En général, les administrations ont des outils qui fixent les règles de rédaction.

Renseignez-vous auprès de l'équipe de communication de votre administration.

Le saviez-vous?

Le langage clair est un outil pour communiquer au plus grand nombre. Depuis juin 2023, c'est une norme ISO (24 495).

Le langage clair est défini ainsi: « Une communication rédigée est en langage clair si cette communication est structurée et présentée de façon à permettre aux lecteurs :

- De trouver facilement ce qu'ils cherchent
- De comprendre ce qu'ils trouvent et
- De bien utiliser cette information. »

Un document ou une communication est utilisable – et donc en langage clair – si les informations qu'il contient sont pertinentes (correspondent au besoin du lecteur), faciles à trouver et compréhensibles. C'est une méthodologie de production de textes qui place le lecteur et son expérience au centre de la production.

Le langage clair, c'est aussi des règles de rédaction et de mise en forme. Le kit formulaires vous permet de faire des formulaires en langage clair. Les règles sont similaires à celles du guide « Communiquer pour tous. Guide pour une information accessible », produit par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et Santé Publique France en 2018.

Vous simplifiez votre texte grâce à l'outil Amesure.

L'outil Amesure, développé par l'Université de Louvain-la-Neuve, est disponible en ligne :

<https://cental.uclouvain.be/amesure> 

Copiez/collez votre texte et identifiez les éléments complexes de votre texte.

Vous simplifiez votre texte en suivant les recommandations de l'outil.

Bonne pratique 5: Vous vérifiez la qualité de votre texte en 2 étapes.

Relire son texte.

- Votre texte n'a pas de fautes.
- Votre texte est harmonisé.

Vous vous adressez à l'utilisateur, soit au «vous», soit au «je».

Vous utilisez le même terme pour désigner la même chose tout au long du texte.

Les titres sont structurés de la même façon.

Vous appliquez les mêmes règles éditiques dans l'ensemble de votre texte (Par exemple: vous mettez des «;» à la fin des éléments d'une liste à puces).

Vérifier que vous êtes compris et clair auprès des usagers.

- **Vous lisez le texte avec des personnes non initiées.**
- **Vous demandez des retours par mail à plusieurs personnes.**

Vous observez leurs réactions, émotions, doutes et incompréhensions.

Pour avoir des retours pertinents, nous vous conseillons de l'envoyer à des usagers.

Relevez les mots qu'elles ne comprennent pas, les questions posées, les paragraphes qui ne sont pas lus.

Pour aller plus loin, vous demandez aux personnes de faire des recherches sur internet pour (trouver le formulaire / identifier le parcours pour accéder au formulaire / etc.). Vous observez ce qui fonctionne et ce qui fonctionne moins bien.

Un mot juridique ou administratif est mal compris?

Utilisez le lexique administratif, produit par les dictionnaires Le Robert et le Cosla : <https://www.modernisation.gouv.fr/outils-et-formations/lexique-administratif> 

Grâce à cet ouvrage, pour les mots complexes, vous trouverez des synonymes de la vie courante ou des définitions, validés par les spécialistes de la Langue française.



Modifier votre texte.


Bonne pratique 5 bis: Vous produisez une version du formulaire en Français facile à lire et à comprendre.

Cas particulier: les usagers du formulaire ont des difficultés de compréhension en raison des troubles cognitifs (mémoire, attention, etc.), d'une faible maîtrise du Français, d'une dyslexie ?

Vous identifiez auprès des usagers (étape 2) des difficultés importantes à lire, comprendre et utiliser l'information écrite (équivalent à un faible niveau de littératie).

Dans ce cas, nous vous conseillons de faire une version adaptée de votre formulaire en appliquant la méthode de l'Information pour tous, produite par le service d'information du Gouvernement en collaboration avec le CNCPPH (Conseil national consultatif des personnes handicapées).

C'est une méthode technique issue de la méthode du Français facile à lire et à comprendre (Falc). Elle a été adaptée pour les communicants de l'État.

Pour accéder aux ressources du service d'information du Gouvernement (SIG): Connectez-vous au kiosque et téléchargez le guide de l'Information pour tous et les pictogrammes associés : <https://kiosque.communication.gouv.fr> 

Le saviez-vous?

La méthode du Français facile à lire et à comprendre (Falc) est issue d'un projet européen et mise au point par l'Unapeï (Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis) en 2009.

Le Falc rend le document simple à comprendre pour des personnes en situation de handicap intellectuel. Les personnes en situation de handicap participent et valident le texte.

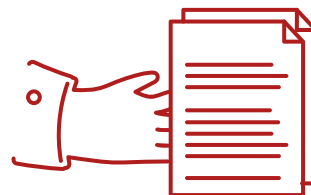


Lorsqu'un texte est reconnu Falc, ce logo y est apposé.

Certains formulaires administratifs ont été produits en Falc, par exemple: le formulaire de demande de RSA et le formulaire de demande d'aide juridictionnelle. Ils sont utiles à de nombreux usagers, dont les personnes qui maîtrisent peu le Français.

Étape 5:

Produire le formulaire.



@ Ressources de l'étape

→ Fiche ressource - Bibliothèque de champs de données de l'utilisateur, à trouver au chapitre 8

Le formulaire collecte les données de l'utilisateur. Il doit être simple à remplir.

Bonne pratique 1: Vous concevez les blocs de données à collecter auprès de l'utilisateur.

Exemples de blocs de données: « identité », « coordonnées », « scolarité », « profession », etc.

Utiliser les travaux menés à l'étape 3.

Organiser les blocs selon la logique de l'utilisateur.

- **Vous ordonnez les blocs du plus général, au plus spécifique.**
Par exemple: commencez un formulaire en présentant la section « Informations du demandeur », comprenant les blocs « Identité » et « Coordonnées ».
- **Vous demandez une signature à l'utilisateur?**
Placez la signature à la première page ou à la dernière page du formulaire.

Pour avoir d'autres conseils sur l'organisation de l'information:

Téléchargez la fiche : [avec logique linformation tu organiseras com.pdf](#) sur www.modernisation.gouv.fr/outils-et-formations/simplifier-les-documents-administratifs. @

Nommer les données demandées à l'utilisateur.

→ **Vous utilisez la fiche « Bibliothèque de champs de données », à trouver au chapitre 8.**

La fiche regroupe les recommandations de la DILA, de la DINUM et de la DITP pour nommer et présenter les blocs suivants :

- Pour les particuliers et professionnels : identité, coordonnées et déclaration sur l'honneur ;
- Pour les particuliers : situation professionnelle, familiale, représentant légal.

→ **Vous êtes précis dans vos instructions.**

Vous utilisez des mots que les usagers connaissent et comprennent.

Dans les listes avec des coches, vous précisez si une ou plusieurs réponses sont possibles.

→ **Vous aidez l'utilisateur à remplir le formulaire.**

Les usagers doivent parfois faire des calculs, répondre à une question technique, solliciter un intermédiaire pour répondre ou cocher. Ces questions sont sources d'erreurs.

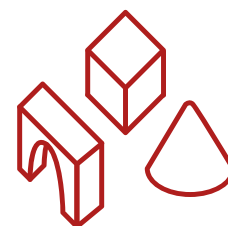
Accompagnez au maximum l'utilisateur : vous détaillez comment faire le calcul, donnez des exemples, expliquez comment trouver l'information ou donnez des exemples.

Bonne pratique 2 : Vous écrivez le texte en langage clair.

Suivre les instructions de la bonne pratique 4 de l'étape 4 : **« Vous écrivez en langage clair ».**

Suivre les instructions de la bonne pratique 5 de l'étape 4 : **« Vous vérifiez la qualité de votre texte en 2 étapes ».**

Étape 6: Mettre en forme le formulaire et sa notice.



🔗 Ressources de l'étape

→ Outils graphiques: modèles et charte graphique formulaires

Les formulaires sont des espaces de communication entre l'administration et les usagers. Dès le premier regard, un formulaire peut décourager.



Attention Pour rendre le formulaire facilement lisible et simple à remplir, vous faites appel à un professionnel du graphisme.

Nous avons produit pour vous une charte graphique et des outils graphiques (gabarits InDesign), à télécharger ici : www.modernisation.gouv.fr/produire-un-formulaire-simple-remplir-comprehensible-et-accessible-pour-tous-avec-le-kit.🔗

Cette charte est **issue de la marque État et de la charte des communications d'État**, produite par le service d'information du gouvernement (SIG).

Bonne pratique 1: Vous utilisez le kit graphique pour mettre en forme le formulaire et sa notice.

Utiliser la charte graphique et les modèles InDesign du kit formulaire.

Vous utilisez la charte graphique formulaire.

Dans la charte, vous trouverez des recommandations sur les différents éléments d'un formulaire et de sa notice :

- **Éléments généraux** : règles de mise en page, logos et déclinaisons, polices de caractères, palette de couleurs, hiérarchie des titres, les symboles et icônes, etc.

- **Éléments spécifiques** : composer un tableau, insérer une signature, insérer une matrice ou un QR code, écrire un hyperlien, etc.

À noter : les recommandations sont compatibles avec les principes d'accessibilité des documents et de la marque État.

Vous utilisez les modèles InDesign :

- Gabarits pour produire la notice et le formulaire: www.modernisation.gouv.fr/produire-un-formulaire-simple-remplir-comprehensible-et-accessible-pour-tous-avec-le-kit.

Les gabarits permettent d'appliquer la charte graphique à votre document. Ils vous feront gagner du temps sur la mise en page du document.

Le saviez-vous? 

Lorsque nous lisons, notre œil cherche des repères visuels. Nous nous arrêtons sur les éléments qui sautent aux yeux (par exemple: les titres, les éléments en gras, les encarts). Si cette information correspond à notre recherche, nous y accordons de l'attention.

Dans le cas contraire, nous aurons tendance à aller à l'élément saillant qui arrive à la suite.

De plus, nous lisons de gauche à droite et de haut en bas. Nous nous servons de la marge à gauche pour diriger le sens de la lecture et de l'espace entre les mots pour passer d'un mot à l'autre.

Pour faire un document lisible et qui donne envie de lire, il faut tenir compte de cela.

Demander à un ou une graphiste de mettre en forme le formulaire et la notice.

Deux cas de figure :

→ Votre administration internalise le travail graphique.

Une personne de votre administration met en forme le document avec InDesign. En général, l'équipe de communication a une licence InDesign.

→ Si votre administration ne peut pas internaliser le travail graphique, vous achetez une prestation :

- par le marché de graphisme de votre direction de la communication ;
- par l'achat ponctuel d'une prestation, en veillant à demander des devis à 3 prestataires différents au moins avant de faire votre choix.

Que devez-vous prévoir dans le devis ?

Pour le devis, vous informez le prestataire :

- du nombre de pages ;
- du nombre d'allers-retours, avant la validation de la prestation ;
- de l'achat du fichier source. C'est un élément important, le fichier source vous permettra de modifier le document ultérieurement.
- des autres prestations souhaitées. Par exemple: vous souhaitez rendre le formulaire dynamique (voir chapitre 9 pour plus de détails), faire des opérations dans les tableaux en fonction des réponses de l'utilisateur, mettre en accessibilité le document (voir Bonne pratique 3 plus bas), etc.

À noter : le nombre d'allers-retours dépend du nombre de validations que vous devrez obtenir dans votre administration.

À faire 

Pour le dernier aller-retour, négocier auprès du prestataire un temps long. Cela vous permettra de tester le document auprès des utilisateurs (**à l'étape 7**) et d'inclure dans la prestation la dernière vague de modifications..

Bonne pratique 2: Vous finalisez et validez le document mis en forme.

Suivre les instructions de la bonne pratique 5 de l'étape 4: «vous vérifiez la qualité de votre texte en 2 étapes».

Vérifiez aussi:

- les éléments de la charte graphique;
- les liens url, QR code et site internet. Ils dirigent vers la bonne page internet;
- les espaces de réponse. L'utilisateur peut-il répondre correctement à la question?

Demander les retours et validations d'un ou plusieurs services (externes ou internes à votre administration).

Deux cas de figure:

→ **Les retours/validations des services se font en parallèle:**

- vous négociez auprès du prestataire de graphisme un temps long de validation;
- vous communiquez aux services une période pour les retours. Chaque service vous rend un seul document avec leurs retours;
- vous rassemblez l'ensemble des retours dans un seul document que vous envoyez au prestataire pour modification;

→ **Les retours/validations des services se font de manière séquentielle:**

vous négociez auprès du prestataire de graphisme plusieurs temps de validation.

Vous imprimez le formulaire?

Deux cas de figure:

- Vous produisez le bon à tirer après avoir testé le fichier graphique auprès de l'imprimeur.
- Vous transmettez le fichier final à l'imprimeur. Il produit le bon à tirer.

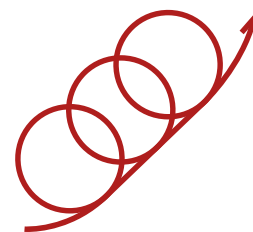
Le formulaire est lu par lecture optique ou est numérisé?

Vous faites un test.

Tester le formulaire auprès de ses utilisateurs. Suivre les instructions de l'étape 7.

Étape 7:

Tester avant le déploiement



Tester est important avant le déploiement du formulaire: Vous vérifiez sa prise en main par ses utilisateurs (usagers et agents). Vous mesurez ses effets positifs et négatifs sur le terrain. C'est une étape cruciale pour informer la prise de décision et le choix de le déployer.

Bonne pratique 1: Vous préparez le protocole de test et testez le formulaire et sa notice auprès de ses utilisateurs (usagers et agents).

Préparer le protocole de test.

Vous définissez:

- le calendrier de test (périodes de recrutement, de test, d'analyse et de conclusions);
- la population et les territoires cibles;
- les hypothèses de recherche;
- la méthode utilisée (quantitatif, qualitatif, etc.);
- vos moyens (humains, financiers, techniques).

Avez-vous atteint les 3 objectifs suivants ?

- Objectif de **lisibilité**: l'utilisateur trouve-t-il facilement l'information qui le concerne ?
- Objectif de **clarté**: l'utilisateur comprend-il ce qu'il doit faire et comment le faire ?
- Objectif d'**efficacité**: l'utilisateur atteint-il son objectif ? C'est-à-dire, a-t-il bien rempli et bien soumis le formulaire au bon service ?

Exemple de questions de recherche ✓

Objectifs d'efficacité pour l'administration:

le formulaire et sa notice réduisent-ils (en comparaison à l'ancien formulaire):

- les délais à l'enregistrement ? à l'instruction ?
- les erreurs dans les dossiers ?
- les allers-retours entre les agents et les usagers ?

Objectifs d'efficacité pour l'agent:

le formulaire et sa notice améliorent-ils (en comparaison à l'ancien formulaire):

- la qualité des réponses des usagers ?
- la confiance dans l'instruction des dossiers ?
- la relation aux usagers / le sentiment du bon travail accompli ?

Tester le formulaire et sa notice auprès de ses utilisateurs en suivant le protocole.

Quand vous êtes en phase de test :

- Collectez des données pour avoir des résultats objectifs. Les données peuvent provenir des logiciels métiers, des systèmes d'information ou de questionnaires.
- Rencontrez des utilisateurs du formulaire : agents et usagers. Veillez à rencontrer un échantillon représentatif.

Lorsque vous interrogez les personnes, restez le plus neutre possible :

- Évitez de donner votre avis, de guider la personne et ne supposez pas qu'il y a de bonnes réponses.
- Indiquez aux personnes leurs droits. Il s'agit d'un test, les données collectées et les témoignages sont utilisés dans le cadre de ce test uniquement. Pensez à signer une convention si vous testez le formulaire sur le terrain. Supprimez les données à caractère personnel des données analysées.

Analyser les résultats du test.

Vous analysez les données et croisez les résultats avec les entretiens que vous avez réalisés.

Vous vérifiez si le formulaire et sa notice vérifient vos hypothèses de recherche. Pour éviter les biais d'analyse, nous vous conseillons d'avoir une double lecture de l'analyse des données.



Attention : n'interprétez pas les données selon des relations de cause à effet car vous n'avez pas contrôlé l'environnement de lecture ou de réponse des participants.

Vous présentez vos résultats et prenez des décisions.

En fonction des conclusions :

- Le formulaire n'est pas satisfaisant. Vous devez le modifier. Vous reprenez les instructions à partir du [l'étape 4](#).
- Le formulaire est satisfaisant. Vous suivez les instructions suivantes, [bonne pratique 2 Vous mettez le formulaire et sa notice en accessibilité](#).

Bonne pratique 2 : Vous mettez le formulaire et sa notice en accessibilité.

Les communications publiques doivent être accessibles à tous les citoyens, en les adaptant aux besoins particuliers des personnes en situation de handicap.^[1]

Pour accéder aux ressources du service d'information du Gouvernement (SIG) :

- la charte d'accessibilité du service d'information du Gouvernement (SIG) : <https://www.info.gouv.fr/accessibilite/charte-daccessibilite-de-la-communication-de-letat>.
- Sur mentor.gouv.fr, la plateforme de formation en ligne de la fonction publique : le SIG a produit un module de formation sur l'accessibilité des communications d'État :
- [L'essentiel de l'accessibilité de la communication de l'État \(mentor.gouv.fr\)](#).

[1] Obligation légale pour les sites internet : Ordonnance du 6 septembre 2023.

Le saviez-vous?

Un formulaire accessible peut être lu par des lecteurs d'écran :

- Les personnes malvoyantes utilisent un lecteur d'écran. Le lecteur restitue l'information présentée dans le document en version audio et/ou sous forme braille.
- Certaines personnes dyslexiques utilisent un synthétiseur vocal pour compenser leurs difficultés de lecture.
- Certaines personnes qui ont un handicap moteur consultent le contenu du formulaire à l'aide de commandes vocales.

Prendre en compte les retours du test (bonne pratique 1) et modifier le formulaire.

Faire appel à un graphiste pour mettre le document final en accessibilité.

Mettre le document final en accessibilité, c'est le baliser pour un lecteur d'écran. Cela nécessite des compétences spécifiques en graphisme.



Important: la mise en accessibilité est la dernière étape de votre projet. Le balisage se fait sur le document final, c'est-à-dire le document validé par votre administration post-test. Toute modification a posteriori du formulaire ou de la notice écrasera le balisage de votre document. Il ne sera donc plus accessible.

Deux cas de figure :

- Votre administration internalise le travail de mise en accessibilité.
- Si votre administration ne peut pas internaliser le travail graphique, vous achetez une prestation par le marché interministériel du service d'information du Gouvernement (SIG).

Voici la description des unités d'œuvre dédiées à la mise en accessibilité d'un document :

UO	Objet
UO 1	Mise en accessibilité depuis Word
UO 2	Mise en accessibilité depuis InDesign
UO 3	Mise en accessibilité depuis du PDF final dans AcrobatPro
UO 4	Conseil en matière de création graphique de documents pour une meilleure accessibilité
UO 5	Actions de sensibilisation pour la mise en accessibilité des PDF et mise à dispositions de supports

Pour être aidé :

Vous pouvez contacter : sig-marches@pm.gouv.fr en précisant l'Unité d'œuvre (UO) et votre besoin.

Tester le document auprès des personnes qui lisent avec un lecteur d'écran.

Vous vérifiez que le balisage du formulaire fonctionne.

Permet-il de comprendre clairement le contenu du formulaire et de le remplir ?

Bonne pratique 3: Vous accompagnez le déploiement du formulaire et de sa notice.

Prendre en compte les retours du test et accompagner son déploiement.

En fonction des retours du terrain :

- Vous faites des supports de communication pour faire connaître le formulaire au grand public et désamorcer les idées fausses ou erreurs de compréhension.

Lors de la phase de test, vous identifiez une mauvaise compréhension :

La plupart des personnes (agents et usagers) pensent que le formulaire doit être envoyé par courrier. Or, votre administration accepte également l'envoi par e-mail.

Vous choisissez donc de retravailler la notice du formulaire.

Vous faites une communication interne: tous les canaux de contact (web, tél, guichet, etc.) doivent informer l'utilisateur que le formulaire peut être envoyé par courrier et par e-mail.

- Vous diffusez des fiches métiers pour harmoniser les pratiques.

Lors de la phase de test, vous identifiez que d'un territoire à l'autre, les agents ne demandent pas les mêmes documents justificatifs. Certains exigent une déclaration de domicile de moins de 3 mois, d'autres n'ont pas d'exigence de date.

Ces différences d'interprétation laissent penser que les consignes liées aux documents justificatifs sont ambiguës pour les agents.

Pour clarifier, vous faites une fiche métier que vous transmettez à l'ensemble de votre réseau.

Chapitre 8:

Ressources indispensables.



Ressources du chapitre

- Bibliothèque des champs d'information de l'utilisateur
- Fiche langage clair



Bibliothèque des champs d'information de l'utilisateur.

Ce document est émis par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique.

Vous trouverez dans cette fiche des recommandations d'intitulés de champs d'information fréquemment demandés dans les formulaires.

Harmoniser la manière de demander l'information aux usagers permet aux administrations d'améliorer l'expérience des services publics par les usagers.



Attention: ces blocs d'intitulés ne sont pas à copier-coller tels quels, ils figurent dans ce document à titre d'exemple. Vous devez les adapter au contexte de votre formulaire et à votre public. Vous demandez les informations essentielles pour votre démarche, pas plus!

Si vous rencontrez des difficultés avec certains intitulés de champs ou trouvez que cette bibliothèque pourrait être complétée, n'hésitez pas à nous contacter en spécifiant dans l'objet du mail [Intitulés de champs] : simplifions@modernisation.gouv.fr

Notifier les champs dont le remplissage est optionnel.

Dans certains cas exceptionnels, vous pouvez être amené à faire figurer un champ dont le remplissage est optionnel.

Exemple ✓

Les champs optionnels doivent rester une exception, rendre le remplissage des champs obligatoires par défaut et notifier quand une information est optionnelle.

Exemple :



Optionnel

Numéro de téléphone (exemple : 0123456789 ou +34 123 456 789)

Exemples d'intitulés de champs d'information fréquemment demandés dans les formulaires.

1. Quelle est votre identité ?

Exemple ✓

Nom

Nom d'usage (exemple : nom marital):

Prénom

Date de naissance (exemple 30/01/1958)

 / /

Commune ou ville de naissance

Département de naissance

Pays de naissance

Nationalité

Sexe: Féminin Masculin

Les erreurs à ne pas commettre

Nom de naissance

Cet intitulé ne comprend pas le cas où une personne aurait changé de nom.

Nom de famille

Cet intitulé peut être ambigu car on ne sait pas si on parle de la famille de naissance ou la famille d'alliance.

Lieu de naissance

Intitulé trop vague, les usagers ne sauront pas s'ils doivent renseigner une commune, une adresse ou un pays.

Sexe: F M

Civilité: Mme M. Mademoiselle



Attention: Si le sexe est une donnée de l'état civil, la civilité, elle n'est pas une donnée nécessaire à l'identification de la personne, ne demandez pas à l'utilisateur une information dont vous n'avez pas besoin.

2. Quelles sont vos coordonnées ?

Exemple ✓

Adresse (numéro et voie)

Complément (bâtiment, immeuble, escalier...)

Lieu-dit ou commune déléguée ou boîte postale

Code Postal

Ville ou commune

Pays

Adresse e-mail

Numéro de téléphone (exemple : 0123456789 ou +34 123 456 789)



Vous pouvez pré-remplir les champs en utilisant l'API Base adresse nationale (BAN) : <https://api.gouv.fr/les-api/base-adresse-nationale>.

Les erreurs à ne pas commettre

Mél

Adresse e-mail

 @

Courriel

Cette disposition complexifie le remplissage.

Ces intitulés ne sont pas corrects.

Numéro

Numéro de téléphone

Tél



Pour le numéro de téléphone, proposez toujours un **champ de remplissage libre et ne délimitez pas le nombre de chiffres** pour la réponse. Vous permettez ainsi à l'utilisateur d'indiquer un numéro étranger.

Ces intitulés ne sont pas corrects.

3. Quelles sont les informations de votre entreprise ?

Exemple ✓

Nom de l'entreprise (dénomination, raison sociale)

Numéro de SIRET

Type de société (exemple : SA, SARL, EU, EURL...)



NB : lorsque vous demandez le numéro SIRET/SIREN, vous pouvez obtenir plusieurs informations via l'API SIREN ou l'annuaire des entreprises <https://annuaire-entreprises.data.gouv.fr/> que vous ne devez pas demander en plus dans le formulaire.

Adresse du siège social

Dénomination

Adresse (numéro et voie)

Complément (bâtiment, immeuble, escalier...)

Lieu-dit ou commune déléguée ou boîte postale

Code postal

Cedex

Ville ou commune

Pays

Type de société (exemple : SA, SARL, EU, EURL...)

Représentant de la personne morale (cette personne peut être différente de celle qui remplit le Cerfa):

Nom de naissance

Nom d'usage (exemple : nom marital):

Prénom :

Fonction dans l'entreprise

Les erreurs à ne pas commettre

Raison sociale:

Ces intitulés ne sont pas corrects

Nom :

Dénomination:

Prénom :

Dénomination:

Prénom :



NB : Si le formulaire peut être rempli par une personne morale ou une personne physique, séparez les deux sections et indiquez distinctement « si vous êtes une personne morale » suivi des champs à remplir.

4. Quelle est votre situation familiale ?

Exemple ✓

Votre situation familiale: Célibataire En concubinage Pacsé Marié Veuf Divorcé

Vos enfants ⓘ **Précisez ex: de moins de xxx ans, à charge...**

Enfant 1:

Nom d'usage (exemple: nom marital):

Prénom:

Date de naissance

 / /

Pays de naissance:

Enfant 2:

Nom d'usage (exemple: nom marital):

Prénom:

Date de naissance

 / /

Pays de naissance:

Enfant 3:

Nom d'usage (exemple: nom marital):

Prénom:

Date de naissance

 / /

Pays de naissance:

Enfant 4:

Nom d'usage (exemple: nom marital):

Prénom:

Date de naissance

 / /

Pays de naissance:



NB: offrez à la personne la possibilité de renseigner sur papier libre les mêmes informations pour chaque enfant supplémentaire à déclarer.

Les erreurs à ne pas commettre ⓘ

Votre situation familiale: Conjoint

Ne pas utiliser le terme « conjoint » seul sans le définir.

Administrativement, conjoint désigne deux personnes mariées, dans le langage courant la définition est plus large et désigne deux personnes en couple.

5. Qui est le représentant légal du demandeur ?

Exemple ✓

Vous êtes: Parent Tuteur

Autre (merci de préciser):

Représentant légal 1:


Nom d'usage (exemple: nom marital):

Prénom:

Représentant légal 2:

Nom d'usage (exemple: nom marital):

Prénom:

 Marquer la distinction entre les deux parents de cette façon:

Parent 1:

Nom d'usage (exemple: nom marital):

Prénom:

Parent 2:

Nom d'usage (exemple: nom marital):

Prénom:

Les erreurs à ne pas commettre

Ces intitulés ne sont pas corrects

Père:


Nom d'usage (exemple: nom marital):

Prénom:

Mère:

Nom d'usage (exemple: nom marital):

Prénom:

 **NB:** Écrire « Votre lien » avec l'enfant plutôt que « Votre qualité ».

6. Quelle est votre situation professionnelle ?

Exemple ✓

Exercez-vous une activité professionnelle ? Oui Non

Si vous exercez une activité professionnelle :

Votre type d'emploi: CDI CDD Interim Contrat aidé Autre (préciser):

Temps de travail: Temps complet Temps partiel

Si vous n'exercez pas une activité professionnelle :

Êtes-vous inscrit comme demandeur d'emploi ?: Oui Non

Étudiant, élève, apprentis ?: Oui Non

Retraité, pensionné y compris réversion ?: Oui Non

Situation particulière (en congé maladie, maternité ou paternité, en congé parental, sabbatique, sans solde, ou en disponibilité, en détention ou hospitalisé, etc...): Oui Non



Fiche langage clair.

Ce document est émis par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique.

Vous trouverez dans cette fiche des recommandations pour rédiger un formulaire en langage clair.

Avant de rédiger ou de simplifier votre texte, vous avez identifié :

- les usagers concernés par ce document ;
- les informations utiles pour les usagers.

Pour aller plus loin dans la simplification du langage administratif, consultez nos 6 fiches et vidéos sur <https://www.modernisation.gouv.fr/outils-et-formations/simplifier-les-documents-administratifs>.

Bonne pratique 1: Vous structurez le document.

Structurer votre document en deux sections: la notice et le formulaire.

Dans la **notice**, vous informez l'utilisateur. L'utilisateur lit le document.

Dans le **formulaire**, vous demandez l'information à l'utilisateur. L'utilisateur remplit le document.

À ne pas faire

Mettre du texte informatif dans le formulaire.

Demander des données à l'utilisateur dans la notice.

Essaimer les documents justificatifs dans le formulaire.

Placer la signature en fin de notice.

→

À faire

Regrouper les documents justificatifs dans le formulaire.

→

Faire figurer les mentions réglementaires dans la de notice.

Structurer votre document avec des titres clairs.

Vous écrivez des titres clairs, concis et identifiables.

Le titre donne l'information principale de la section.

En lisant le titre, l'utilisateur identifie le sujet du texte.

À ne pas faire

Formulaire en vue de souscrire une déclaration de nationalité au titre du mariage avec un conjoint de nationalité française.

→

À faire

Demande de nationalité française pour les personnes mariées avec un conjoint français.

Dans la notice, vous nommez les parties avec des titres sous la forme de question/réponse.



Qu'est-ce que la bourse nationale de lycée ?

La Bourse nationale de lycée vous aide à financer les frais de scolarité de votre enfant.

Qui peut faire cette demande ?

Un responsable légal de l'enfant (l'un des parents ou tuteur).

Qui est concerné par la demande de bourse nationale de lycée ?

Les élèves inscrits en classe de (...).

Structurer votre document avec des sections et des paragraphes courts.

Vous faites des paragraphes de moins de 8 lignes.
 Vos paragraphes ont une idée principale. S'ils en ont plus, faites deux paragraphes.
 Si vous avez deux paragraphes qui traitent du même sujet, fusionnez-les.

Pour les énumérations, préférez les listes à puce.

À ne pas faire

Vous pouvez réaliser cette demande dans le cas où vous êtes majeur, détenteur d'un permis de conduire, avez passé la Journée défense et citoyenneté (JDC) et avez moins de 26 ans.

→

À faire

Dans quel cas faire cette demande ?

Vous pouvez faire cette demande si vous remplissez **toutes** les conditions :

- vous êtes majeur ;
- vous avez moins de 26 ans ;
- vous êtes détenteur d'un permis de conduire ;
- vous avez passé la Journée défense et citoyenneté (JDC).

Bonne pratique 2 : Vous organisez l'information avec logique.

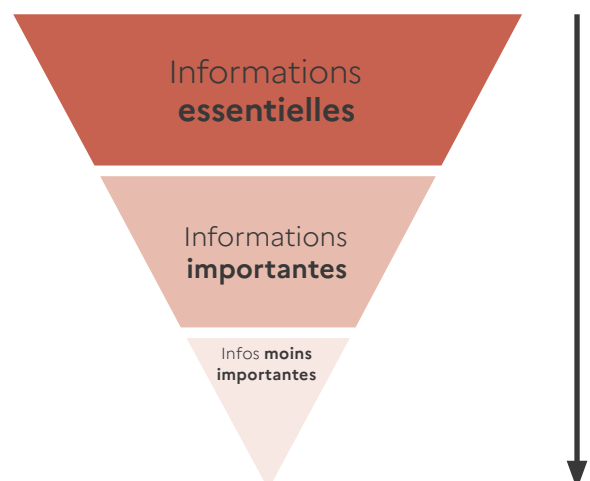
Organiser les sections en adoptant le point de vue du lecteur.

Vous suivez la logique de la pyramide inversée entre vos sections et dans vos paragraphes.

À faire

1. Dans quel cas faire votre demande ?
 Informations essentielles
 Informations importantes
 Informations moins importantes
2. Comment compléter votre demande ?
3. Comment l'adresser à l'administration ?
4. Dans combien de temps aurez-vous une réponse ?

La pyramide inversée



Mettre des mots de liaison pour souligner les liens entre vos arguments dans vos paragraphes.

Bonne pratique 3: Vous rédigez des phrases simples et claires.

Faire des phrases courtes et directes.

Vous écrivez des phrases à la forme «sujet + verbe + complément».

En gardant le sujet, le verbe et le complément proches
→ Vous optimisez l'effort de lecture et la compréhension.

Vous écrivez une seule idée par phrase. Plutôt que des virgules et des «et».
→ Vous faites une nouvelle phrase.

Vos phrases sont courtes (moins de 20 mots).
→ Vous éliminez les mots inutiles.

Vous modifiez toutes vos phrases qui ont des éléments entre deux virgules.
→ Vous faites deux phrases ou supprimez les informations inutiles.

À ne pas faire

Nous ne manquerons pas de vous tenir informé de la réponse avant la date du 28 mars prochain.

Dans le cadre de

Dans le but de

En ce qui concerne

Par conséquent

→

À faire

Nous vous répondrons avant le 28 mars.

→

Lors de

→

Pour

→

Pour

→

Ainsi

Rédigez à la voix active.

Vous écrivez des phrases à la forme «sujet + verbe + complément», cela vous évite d'écrire à la forme passive.

Vos phrases sont à la voix passive lorsque vous écrivez au participe passé et utilisez le verbe «être».

À ne pas faire

Une visite sera effectuée à votre domicile pour identifier vos besoins.

→

À faire

Nous identifierons vos besoins lors d'une visite à votre domicile.

Limiter les négations et supprimer les doubles négations.

À ne pas faire

Aucune demande ne sera traitée si les coordonnées ne sont pas fournies.

N'oubliez pas de fournir vos documents justificatifs.

À faire

- Indiquez vos coordonnées pour que nous puissions traiter votre demande.
- Joignez vos documents justificatifs.

Utiliser le temps présent plutôt que le futur, le passé ou le participe-passé.

Pour informer sur des cas particuliers, placer les conditions en début de phrase pour aider l'usager à identifier s'il est concerné par l'information.

À ne pas faire

Vous recevrez, si vous dossier est éligible, une notification par courrier.

Le bénéfice de ces aides est apprécié par l'organisme payeur au regard de l'âge du salarié à la date du début d'exécution du contrat.

À faire

- Si votre dossier est éligible, vous recevez une notification par courrier.
- En fonction de l'âge du salarié au début du contrat, l'organisme payeur étudie ses aides potentielles.

Adressez-vous directement aux usagers. Utilisez des mots comme « vous » et « nous ».

À ne pas faire

L'administration | le service | l'agent

L'usager | le bénéficiaire | le demandeur

Quand le service aura traité votre dossier

Utiliser le « vous » pour l'aidant et le « il » pour le bénéficiaire.

À faire

- Nous
- Vous
- Quand nous aurons traité votre dossier
- Le « vous » doit être adressé au bénéficiaire.

Bonne pratique 4: Vous utilisez des termes faciles à comprendre.

Choisir les mots les plus courants pour vos usagers.

À ne pas faire

Souscrire une demande

Proroger

Stipuler

Au titre de l'article 37

Se référer au service

Récepissé

Faire parvenir

Recouvrer

Tacite

Il vous revient de

Aux fins de

→ Faire une demande

→ Prolonger

→ Indiquer

→ Selon l'article 37

→ Contacter le service

→ Reçu

→ Envoyer

→ Récupérer

→ Automatique

→ Vous devez

→ Pour

À faire

Pour plus d'exemples et reformulations consultez le lexique administratif: [Lexique administratif | Direction Interministérielle de la Transformation Publique \(modernisation.gouv.fr\)](#).

Utiliser le même mot pour désigner un même concept.

À ne pas faire

Veillez effectuer **vosre demande** lors du dépôt du dossier de création.

Vosre requête sera traitée au plus vite.

→ Veuillez effectuer **vosre demande** lors du dépôt du dossier de création.

Vosre demande sera traitée au plus vite.

Vous tenez compte du parcours de l'utilisateur. Avant de remplir le formulaire, l'utilisateur se renseigne. Vous **consultez donc les supports d'information de vosre administration** (site internet, démarche en ligne, flyer, etc.) pour identifier les mots utilisés par vosre administration.

→ Vous **réutilisez ces mots dans le formulaire**.

Le site internet utilise le terme « niveau de perte d'autonomie », le formulaire « le degré de perte d'autonomie » et les agents du département parlent du « GIR ».

→ Utiliser systématiquement un seul et même terme.

Préférer les verbes aux noms.

À ne pas faire

pour l'optimisation

à défaut de présentation

→

À faire

pour optimiser

→

si vous ne présentez pas

Préférer les verbes à leur expression.

À ne pas faire

effectuer le renouvellement de

procéder à un examen

→

À faire

renouveler

→

examiner

Éviter les adverbes en -ment.

À ne pas faire

mensuellement

préalablement

→

À faire

tous les mois

→

avant

Éviter les mots qui ont plusieurs sens.

À ne pas faire

pièces justificatives

percevoir (des allocations)

→

À faire

documents justificatifs

→

recevoir (des allocations)

Définir les mots complexes qui n'ont pas de synonyme.

Vous expliquez le mot complexe au moment où vous l'employez.

- Revenus nets imposables, **c'est-à-dire les revenus pour lesquels vous devez payer un impôt.**
- Créancier (**personne à qui l'on doit de l'argent**)
- Personne morale* **en note de bas de page** : *structure qui a une existence juridique et donc des droits et des obligations (par exemple : institutions, organismes, sociétés, associations, établissements publics).

Définir les mots complexes qui n'ont pas de synonyme.

Si vous recevez des aides de l'État, **comme une bourse d'études ou une allocation logement,...**
 Vos ascendants (**père, mère, grands-parents**) sont concernés par cet avis.

Éviter les abréviations, symboles, acronymes et sigles.

Vous les développez, sauf s'ils sont très connus de tous. Par exemple : etc., Mme, SNCF, Covid, etc.

Si vous employez des **acronymes ou sigles**, définissez-les à leur première mention. Si le document est long, il peut être utile de les redéfinir.

À ne pas faire

La **MDPH** vous envoie...

Vous devez participer à la **JDC** pour...

→

À faire

La **Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)** vous envoie...

→

La **JDC, c'est la journée Défense et Citoyenneté**. Vous devez participer...

Écrire les nombres en chiffres, pas en lettres.

Quatre-vingt-dix-huit

→

98

Écrire les dates en entier.

08/10/22

→

8 octobre 2022

Chapitre 9:

Aller plus loin



Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP):

Programme et la plateforme Services Publics+ :

Découvrez les nouveaux engagements du service public | Services Publics+ (transformation.gouv.fr).

Principes et outils du Langage clair :

[Modernisation.gouv.fr](https://modernisation.gouv.fr).

Simplification des démarches administratives et l'écoute usagers :

<https://www.modernisation.gouv.fr/ameliorer-lexperience-usagers/simplification-des-demarches-administratives>.

Contactez le service expériences usagers de la DITP à l'adresse mail :

experienceusagers.ditp@modernisation.gouv.fr.

Direction de l'information et du langage administratif (DILA):

Pour l'enregistrement des Cerfa : <https://partenaires.service-public.fr>.

Ouvrez un compte avec une adresse e-mail « .gouv.fr » et posez des questions à la DILA qui gère l'espace et l'homologation des Cerfa.

Pour Service-Public.fr : service-public.fr.

Service d'information du Gouvernement (SIG) :

Pour les principes d'accessibilité :

<https://www.info.gouv.fr/accessibilite/charte-daccessibilite-de-la-communication-de-letat>.

Pour la charte graphique :

<https://www.gouvernement.fr/charte/charte-graphique-les-fondamentaux/introduction>.

Ouvrez un compte avec une adresse e-mail « .gouv.fr » sur :

<https://kiosque.communication.gouv.fr/user/login>. Vous accéderez aux ressources du SIG.

Direction interministérielle du numérique (DINUM):

Pour être accompagné par des experts du numérique :

<https://design.numerique.gouv.fr/accompagnement>.

Pour tester et vous renseigner sur l'accessibilité numérique et le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité :

<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>.

Pour utiliser les API du service public :

<https://api.gouv.fr>.

Pour faire une démarche en ligne avec Démarches simplifiées :

www.demarches-simplifiees.fr/administration.

Annexe: Grille d'auto-diagnostic.

Cadrer le projet

→ Avez-vous évalué la pertinence du projet formulaire ? (p.5)	Oui	Non
→ Avez-vous fixé les objectifs du projet de formulaire ? (p.6)	Oui	Non
→ Produisez-vous un formulaire CERFA ? (p.7)	Oui	Non
→ Avez-vous identifié les contraintes et les personnes à associer au projet ? (p.8)	Oui	Non

Connaître les usagers

→ Avez-vous rassemblé les données des usagers pour établir des profils types ? (p.9)	Oui	Non
→ Avez-vous cartographié le parcours de l'utilisateur ? (p.11)	Oui	Non
→ Avez-vous identifié les difficultés des usagers ? (p.13)	Oui	Non

Sélectionner et collecter les données

→ Avez-vous identifié les données que vous avez le droit de collecter ? (p.14)	Oui	Non
→ Avez-vous appliqué le principe du « Dites-le nous une fois » ? (p.15)	Oui	Non
→ Avez-vous imposé la signature électronique ? (p.17)	Oui	Non

Faire la notice explicative

→ Avez-vous identifié les informations utiles pour l'utilisateur ? (p.18)	Oui	Non
→ Avez-vous fait la liste précise des pièces justificatives ? (p.20)	Oui	Non
→ Avez-vous rédigé les mentions réglementaires et légales ? (p.23)	Oui	Non
→ Avez-vous rédigé le texte en langage administratif clair ? (p.26)	Oui	Non
→ Avez-vous vérifié la qualité de votre texte ? (p.27, p.45)	Oui	Non
→ Produisez-vous une version du formulaire en Français facile à lire et à comprendre ? (p.28)	Oui	Non

Produire le formulaire

→ Avez-vous conçu des blocs d'informations selon la logique de l'utilisateur ? (p.29, p.38)	Oui	Non
→ Avez-vous écrit le texte en langage clair ? (p.30, p.45)	Oui	Non
→ Avez-vous utilisé le kit graphique pour mettre en forme le formulaire et sa notice ? (p.31)	Oui	Non
→ Avez-vous vérifié la qualité de votre texte ? (p.33)	Oui	Non

Tester le formulaire avant le déploiement

→ Avez-vous préparé le protocole de test ? (p.34)	Oui	Non
→ Le formulaire et sa notice sont-ils accessibles ? (p.35)	Oui	Non
→ Avez-vous pris en compte les retours du test ? (p.37)	Oui	Non



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle
de la transformation publique

**SERVICES
PUBLICS** 

Ce rapport a été réalisé par les équipes de la
Direction interministérielle de la transformation publique.

Découvrez l'action de la DITP
sur modernisation.gouv.fr

Novembre 2024

Campus de la transformation publique