

LES SERVICES PUBLICS SE SIMPLIFIENT ET INNOVENT

Un langage clair, ça simplifie la vie !

Simplifier les démarches administratives des usagers est une chose, les rendre compréhensibles par tous en est une autre. La simplification du langage administratif est devenue une nécessité dans le cadre de la réforme de l'Etat qui passe par une remise à plat du « jargon administratif » au profit d'un langage clair et accessible à tous. C'est tout l'enjeu de la démarche mise en œuvre par le SGMAP.

Objectifs de la démarche

Trop de courriers de l'administration, de formulaires et d'imprimés sont encore rédigés dans un langage technique et juridique inadapté voire désuet avec le risque de créer des incompréhensions chez l'utilisateur, voire des malentendus et au final générer une perte de temps pour lui comme pour l'administration.

La démarche engagée en matière de simplification du langage administratif vise à simplifier les termes des courriers administratifs et favoriser ainsi l'efficacité des services publics dans leurs missions et leurs échanges avec les usagers.

La méthode

Pour lutter contre le « jargon administratif » en vigueur, le SGMAP a développé une méthode reposant sur quatre principes :

- Tenir compte de l'expérience des agents en relation avec le public et écouter le point de vue des usagers;
- Préciser davantage le sens des démarches effectuées par les usagers dans les formulaires;
- Clarifier les termes employés et utiliser un langage courant. Ex: plus de « nom patronymique » mais simplement « Nom » ou « nom d'époux »;
- Etablir une relation de confiance en favorisant des présentations claires et agréables et en utilisant des formules de politesse dans les formulaires.

Des outils d'aide au langage

Pour améliorer la rédaction administrative et sensibiliser ses auteurs, le SGMAP met à votre disposition trois outils :

- Le Lexique des termes administratifs regroupe près de 4 000 mots ou expressions obscurs ou ambigus expliqués et accompagnés de propositions de reformulation.
- Le Guide pratique de la rédaction administrative apporte des conseils sur la présentation des courriers, le choix et l'organisation des informations, et

propose de nombreux exemples de lettres.

- Le Guide de la dématérialisation des formulaires: les formulaires de l'administration sont déjà disponibles pour la plupart en téléchargement sur internet et bon nombre d'entre eux peuvent être complétés en ligne ; cette dématérialisation est une excellente occasion pour simplifier et clarifier le langage et améliorer la présentation si nécessaire.

<http://www.modernisation.gouv.fr/les-services-publics-se-simplifient-et-innovent/par-des-services-numeriques-aux-usagers/un-langage-clair-ca-simplifie-la-vie>

Le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (**SGMAP**) est un service du Premier ministre qui accompagne le Gouvernement dans la mise en œuvre de la réforme de l'État et soutient les administrations dans leurs projets de modernisation. Il encourage les acteurs publics à s'approprier de nouvelles manières de concevoir et mener les politiques publiques. Avec le citoyen au centre de tous ses objectifs et de ses méthodes, le SGMAP œuvre pour une action publique plus performante. Il développe et diffuse le numérique au sein de l'administration pour ajuster les services aux besoins et aux usages des citoyens.

<http://www.modernisation.gouv.fr/le-sgmap/missions/missions-du-sgmap>