

Livret des candidats

Prix 2017



Prix du langage simple et clair
dans les services publics



**Vous innovez pour une information administrative plus claire ?
Présentez votre projet !**





Sommaire

- 1.** L'idée du Prix
- 2.** Pourquoi candidater ?
- 3.** Les partenaires du Prix
- 4.** Grille d'évaluation
- 5.** Dossier de candidature
- 6.** Règlement du Prix

Soyons clairs !

Sites internet, applications mobiles, courriels ou SMS, consultés de plus en plus souvent sur des téléphones ou des tablettes : les formes et supports de l'information écrite des usagers évoluent.

Renouvelé par le développement du numérique, **l'écrit est un facteur décisif pour l'amélioration de la relation administration-usager**. La clarté du langage administratif est un levier important pour faciliter les démarches des usagers et l'exercice de leurs droits.

Le Prix « Soyons clairs » est né en 2016 de la réflexion menée au sein du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA). Elle a notamment associé le Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), le Défenseur des droits, des ministères, la Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF)... Elle a permis d'entendre des associations, des organismes de sécurité sociale, des collectivités territoriales et des entreprises. Plusieurs « Propositions d'amélioration de la qualité de l'écrit numérique et imprimé » ont découlé de ce travail. Ce prix annuel concrétise la première d'entre elles.

Porté conjointement par le COEPIA et le Défenseur des droits, avec le soutien du SGMAP, le Prix du langage clair dans les services publics a pour objectif de stimuler les initiatives en faveur de l'amélioration de la qualité des écrits d'information administrative, sous toutes leurs formes.

Le Prix distinguera à l'été 2017 des projets remarquables pour **la qualité de l'écrit, la personnalisation, l'innovation, l'impact sur la relation avec les usagers et le potentiel de diffusion au sein des services publics**.

Pour encourager les projets en faveur de la clarté des écrits dans les services publics, **le partage des expériences sera favorisé en France avec la publication des projets sélectionnés, et à l'étranger, avec le voyage d'étude auquel seront invités les lauréats**.

Bernard PECHEUR
Président du COEPIA

Jacques TOUBON
Défenseur des droits



L'idée du Prix

Pourquoi ce Prix ?

Le Prix « Soyons clairs » est destiné à stimuler et récompenser les initiatives des services publics pour informer les usagers dans un langage clair.

L'écrit d'information administrative est présent à chacune des étapes de la relation entre l'usager et l'administration : demande d'information, renseignement donné, suivi d'avancement d'une démarche, explication, rectification, réclamation...

Les nouvelles technologies renforcent l'impact et la variété des écrits d'information administrative, avec la dématérialisation croissante du courrier, l'importance de la consultation de sites internet des services publics pour la recherche d'information et l'augmentation des consultations depuis des téléphones mobiles et tablettes, la part de plus en plus forte des modes de contacts écrits instantanés : SMS, dialogues en ligne (tchats).

Pour les particuliers comme pour les entreprises, une information administrative simple, claire, adaptée, facilite les démarches et l'exercice des droits.

La qualité de l'écrit d'information administrative est ainsi un enjeu fort :

- elle favorise la bonne compréhension par les usagers de leurs droits et devoirs ;
- elle concourt à limiter les coûts associés à la mauvaise compréhension (répétition des contacts entre les usagers et l'administration, dossiers incomplets ou erronés remis par l'usager, etc.) ;
- elle contribue à la satisfaction de l'usager dans sa relation avec l'administration.

Les travaux menés au COEPIA invitent ainsi à repenser la notion de qualité de l'écrit d'information administrative autour de quelques axes : l'adaptation de la forme du langage administratif aux nouveaux modes

d'échange ; l'agilité (capacité d'évoluer et de s'adapter à un rythme d'échange plus rapide) ; la personnalisation et l'humanisation accrues des écrits ; la capacité à avoir un impact sur les comportements.

Ces Propositions d'amélioration de la qualité de l'écrit numérique et imprimé ont été rendues publiques en juillet 2016.

C'est dans ce contexte qu'a été conçue l'idée d'un Prix du langage clair dans les services publics. Sa création doit contribuer à stimuler les projets d'amélioration du langage administratif :

- en promouvant l'amélioration de la qualité des écrits ;
- en mettant en valeur les capacités d'innovation des agents (chefs de projet, équipes) ;
- en partageant en ligne, au sein d'une communauté d'acteurs, les bonnes pratiques issues des expériences de terrain signalées par les services publics (exemples concrets, méthodologies, retours d'expérience).

Un Prix pour qui ?

Ce Prix est ouvert aux personnels de tous les services publics : administrations centrales et locales de l'État, collectivités territoriales, opérateurs, organismes de protection sociale et personnes privées chargées d'une mission de service public.

À travers le chef de projet, il récompense les équipes de ces institutions qui créent, développent et portent des projets de clarification du langage administratif.

Peuvent être présentés tous les projets ayant pour objectif la clarté du langage administratif à travers tout type de communication écrite, quel qu'en soit le support (courrier, courriel, SMS, site internet, application mobile, téléprocédure...)



Pourquoi candidater ?

Partager l'innovation

Services publics : vous innovez pour une information administrative plus claire ? **Partagez votre expérience et portez-vous candidat !**

Un ou plusieurs prix pourront récompenser les projets sélectionnés.

Les prix seront attribués par un jury composé de personnalités de la fonction publique, du secteur privé, des médias et de la société civile. Les lauréats du Prix de l'année précédente peuvent y siéger.

L'évaluation des projets soumis s'appuiera notamment sur :

- la qualité de l'écrit ;
- la personnalisation ;
- l'innovation ;
- l'impact sur la relation avec les usagers ;
- le potentiel de diffusion au sein des services publics.

Remise des prix

Le Prix « Soyons clairs » sera remis à l'été 2017 aux chefs de projets sélectionnés. Les équipes des projets candidats seront invitées à la remise des prix.

Publication des projets

Le COEPIA publiera les présentations des projets soumis et distingués afin de diffuser le plus largement ces expériences auprès des décideurs et acteurs publics.

La **Synthèse en images : les projets lauréats 2016 du Prix « Soyons clairs »** (juillet 2016) rappelle les points forts des projets sélectionnés.

Voyage d'étude

Les chefs de projets lauréats participeront en outre dans les mois qui suivent **à un voyage d'étude consacré à des expériences étrangères en matière d'amélioration de l'information administrative.** Ils réaliseront un rapport, qui sera exploité par le COEPIA.

Ainsi, les lauréats du Prix 2016 sont allés étudier les expériences canadiennes et québécoises. Leur rapport, **Canada et Québec simples et clairs**, a été publié par le COEPIA.

Le partage des meilleures expériences par les acteurs publics et l'animation de la réflexion sur le langage clair encouragent les efforts pour améliorer les écrits d'information administrative.



Les partenaires du Prix

Un projet collectif né au sein du COEPIA

Le Prix du langage clair dans les services publics est une initiative conjointe du **Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative** (COEPIA) et du **Défenseur des droits**, avec le soutien du **Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique** (SGMAP), de la **Direction de l'information légale et administrative** (DILA) et de la **Délégation générale à la langue française et aux langues de France** (DGLFLF).

L'idée est née en 2015 dans le cadre des travaux du COEPIA sur la qualité des écrits d'information administrative sur tous les supports. La première édition a été organisée en 2016.

Le COEPIA



Le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA), placé auprès du Premier ministre, exerce une fonction d'évaluation, d'expertise et de conseil dans les domaines de l'édition publique et les publications administratives, quel que soit leur support, de l'information et le renseignement administratifs, de la mise à disposition des données publiques.

www.gouvernement.fr/coepia

Le Défenseur des droits



Le Défenseur des droits est une autorité constitutionnelle indépendante. Elle est chargée de veiller à la protection des droits et des libertés des citoyens et de promouvoir l'égalité. Il exerce ses missions dans les domaines de la défense des droits de l'enfant, de la déontologie de la sécurité, de la lutte contre les discriminations et des droits des usagers des services publics.

www.defenseurdesdroits.fr

Le SGMAP



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.

www.modernisation.gouv.fr

La DILA



Éditeur public de référence, imprimeur d'État, opérateur de services publics numériques, la Direction de l'information légale et administrative (DILA) est une direction d'administration centrale des services du Premier ministre, placée sous l'autorité du Secrétariat général du Gouvernement.

www.dila.premier-ministre.gouv.fr

La DGLFLF



La Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF) est chargée d'animer et de coordonner la politique linguistique du Gouvernement et d'orienter son évolution dans un sens favorable au maintien de la cohésion sociale et à la prise en compte de la diversité de notre société.

www.dglf.culture.gouv.fr



Grille d'évaluation

Critères d'évaluation	Éléments pouvant être pris en compte dans l'évaluation	Note
★ Qualité de l'écrit Capacité du projet à développer un langage administratif simple, clair et concis	<ul style="list-style-type: none">- Clarté du langage- Simplicité du langage- Accessibilité du langage- Présence d'éléments favorables à la compréhension de l'écrit (images, vidéo, audio...)	/4
★ Personnalisation Capacité du projet à personnaliser et humaniser la relation avec l'utilisateur	<ul style="list-style-type: none">- L'information est personnalisée pour l'utilisateur- L'information transmise à l'utilisateur est humanisée- Le projet est co-construit par les agents et l'utilisateur	/4
★ Innovation, adaptabilité et agilité Capacité d'innovation et de réactivité du porteur de projet	<ul style="list-style-type: none">- Le projet est innovant- Le projet utilise les nouveaux canaux de communication (courriel, web, SMS...)- L'information est adaptée au canal de communication- L'information est cohérente à travers les différents canaux- L'information peut évoluer et s'adapter rapidement	/4
★ Impact Capacité à faire évoluer positivement la relation administration-utilisateur	<ul style="list-style-type: none">- Le projet a un impact positif sur la charge de l'administration (gain de temps, réduction des coûts)- Le projet a un impact positif sur les comportements de l'utilisateur (diminution du nombre de ses contacts pour une même demande, meilleure orientation dans ses démarches, meilleure compréhension de ses droits et devoirs...)- Le projet touche des cibles prioritaires (personnes handicapées, en difficulté sociale, en difficulté de lecture, jeunes, retraités...)- Le projet a donné satisfaction aux utilisateurs	/4
★ Mise en œuvre Capacité du projet à être mis en œuvre et diffusé	<ul style="list-style-type: none">- Incarnation du projet par une équipe- Évaluation régulière du projet et mise en place d'objectifs- Ambition du projet et intérêt des prochaines étapes- Capacité du projet à être transposé et possibilité de duplication du projet (le projet peut être repris par d'autres services)	/4
SCORE		/20



Dossier de candidature

Comment présenter une candidature ?

Pour soumettre un projet et concourir pour le Prix « Soyons clairs », il faut envoyer un dossier de candidature complet, conformément au règlement.

Constituer son dossier

Le dossier de candidature doit comporter : **1/** le formulaire d'inscription rempli ; **2/** la fiche de présentation complètement renseignée et accompagnée de tout document utile permettant l'analyse du projet ; **3/** le formulaire d'autorisation de publication et d'utilisation des éléments transmis.

Composition du dossier :

1

Formulaire d'inscription

2

Fiche de présentation

suivant les rubriques prévues et accompagnée de tout document utile

3

Formulaire d'autorisation de publication



Date limite de réception des dossiers :

26/05/2017

Transmettre sa candidature

Le dossier de candidature doit être transmis par courriel à secretariat.coepia@dila.gouv.fr.

En cas de fichiers volumineux, il revient aux candidats de contacter directement le secrétariat pour convenir d'un mode de

transmission adapté. Il appartient aussi aux candidats de s'assurer auprès du secrétariat de la bonne réception de l'ensemble des documents envoyés.

La date limite de réception des candidatures est fixée au **vendredi 26 mai 2017 inclus**.



Règlement du Prix

Article 1. L'objet du Prix

Le Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative et le Défenseur des droits, avec le soutien du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique et de plusieurs administrations, organisent un prix visant à promouvoir et récompenser les bonnes pratiques en matière de clarté du langage administratif à destination des usagers. Le Prix récompense les équipes portant ces projets.

Article 2. La nature des projets récompensés

Les projets pouvant être présentés au Prix, doivent porter sur l'amélioration de la qualité de l'écrit à destination des usagers, quels que soient les supports.

Des éléments concrets de réalisation doivent être présentés.

Article 3. Les candidatures éligibles

Sont invités à concourir les personnels relevant des administrations centrales et locales de l'État, des collectivités territoriales, des opérateurs de l'État et des collectivités territoriales, des organismes de protection sociale, et les personnes privées chargées d'une mission de service public.

Plusieurs projets d'un même service public peuvent être présentés simultanément.

Article 4. La constitution du dossier

Le dossier de candidature doit comporter :

- le bulletin d'inscription ;
- la fiche de présentation du projet (voir descriptif ci-dessus dans la partie 4) ;
- tout document illustratif utile présentant les exemples concrets de simplification du langage avant et après la mise en œuvre du projet (photos, dessins, croquis, plans, films, présentations informatiques...);
- le formulaire d'autorisation de publication de tous les éléments (textes, photos, vidéos, etc.) transmis dans le cadre du prix.
- les candidats s'engagent à apporter tous les éléments nécessaires à l'analyse de leur dossier.

Article 5. Le processus de sélection

Les dossiers de candidature doivent être transmis par courriel à secretariat.coepia@dila.gouv.fr. Il revient aux candidats de s'assurer de la bonne réception de toutes les pièces.

La date limite de réception des dossiers est le vendredi 26 mai 2017 inclus.

Les dossiers de candidature seront soumis à un jury chargé de sélectionner les projets vainqueurs.

Si un membre du jury a un lien avec un service public soumettant un projet, il ne prend part ni à la discussion, ni à la décision collégiale.

Article 6. Les critères de sélection

Les projets seront appréciés en fonction des critères suivants :

- capacité à développer un langage administratif simple, clair et concis ;
- capacité à personnaliser et humaniser la relation avec l'utilisateur ;
- capacité d'adaptabilité et d'agilité ;
- capacité à faire évoluer positivement la relation administration-utilisateur ;
- capacité à être mis en œuvre et diffusés.

Article 7. Les prix

Les prix seront remis aux lauréats lors d'une cérémonie et le chef de projet participera à un voyage d'étude consacré à des expériences étrangères en matière d'amélioration de l'information administrative. Les projets présentés dans le cadre de ce Prix pourront faire l'objet de publications par le COEPIA et ses partenaires, notamment sur leurs sites internet.

Article 8. L'engagement moral

Le fait d'adresser un dossier de participation implique, de la part des candidats, l'acceptation pure et simple du présent règlement, sans possibilité de réclamation quant aux résultats, qui ne peuvent donner lieu à contestation, le jury étant souverain et n'ayant pas à motiver sa décision.



Mémo 2017

Objectifs

Stimuler et récompenser les initiatives des équipes des services publics pour informer les usagers dans un langage clair quels que soient les supports utilisés

Éligibilité

Être un service public

Récompenses

Publication du projet, voyage d'étude, contribution aux travaux du COEPIA





Prix du langage simple et clair
dans les services publics



Renseignements :
www.gouvernement.fr/prix-soyons-clairs
secretariat.coepia@dila.gouv.fr