

Collectivité européenne d'Alsace
Simplification des courriers administratifs

Le problème

Chaque année, la Collectivité européenne d'Alsace (CeA) envoie 500 000 courriers, mode d'interaction privilégié avec les usagers. 92% des courriers émanent des « Solidarités » et s'adressent à des personnes fragiles (précarité, handicap, ...) qui rencontrent des difficultés pour comprendre ces courriers face à la rigueur, la complexité et la froideur administrative. Certains pensent même leurs demandes refusées alors que la décision est favorable.

Votre solution innovante

Le « Guide de simplification des courriers administratifs » traduit une démarche structurée qui s'appuie sur les sciences comportementales et garantit la simplicité à travers un test usager.

Les objectifs

- Simplifier la lecture et la compréhension des courriers.
- Faire plus simple, plus clair et enlever les termes administratifs.
- Expliquer à l'utilisateur les suites à donner et son rôle
- Ne pas faire peser la complexité des dispositifs sur l'utilisateur.
- Construire des courriers pour et avec l'utilisateur.

L'histoire de votre action innovante

• **Qui**

La direction de l'Innovation et de la Transformation Publiques (DITP), sous l'impulsion d'une élue ; les autres directions de la collectivité et des usagers.

• **Pour qui**

L'action bénéficiera à l'ensemble des alsaciens.

• **Quoi**

Dans le cadre de la mise en œuvre du Service public alsacien (un service qui se veut plus proche, plus efficace, plus simple), un « Guide de simplification des courriers » a été élaboré. Il structure la démarche dans son ensemble et propose 3 solutions pour simplifier un courrier administratif :

- réécrire le courrier pour le simplifier ;
- joindre au courrier un document synthétique facilitant sa compréhension ;
- ajouter un document pédagogique expliquant à l'utilisateur la suite à donner au courrier (option complémentaire aux deux premières).

Il inclut également des bonnes pratiques de rédaction et de mise en forme (sous forme de check-list), des éléments issus des sciences comportementales et un lexique de termes simplifiés.

Il permet de garantir la simplicité en imposant la réalisation d'un test d'accessibilité, de lisibilité et de qualité.

Il recommande l'utilisation du « eye-tracking » pour maximiser l'impact du document, le confort visuel et la mise en avant des éléments importants.

Ensuite, plusieurs Comités de rédaction ont été organisés pour simplifier les courriers. Ils regroupent des référents de la DITP (2), de la direction émettrice du courrier (2), et des systèmes d'information (2).

Enfin, les courriers simplifiés ont été testés sur des usagers avant d'être validés par les élus puis implémentés dans les outils informatiques.

- **Quand**

La démarche s'est déroulée de janvier à juin 2022 pour les courriers de la Direction de l'autonomie (principale émettrice de courriers).

Janvier à mars : élaboration du « Guide de simplification des courriers administratifs » et définition de la méthode projet.

Avril à juin : composition des Comités de rédaction, en concertation avec les autres directions ; simplification des courriers de l'autonomie ; test usager.

Les moyens humains et financiers

- **Internes et externes**

Deux agents de la DITP ont construit le guide et la méthode puis animé la démarche.

Les Comités de rédaction regroupent 6 personnes.

Des usagers ont été mobilisés pour tester et valider les nouveaux courriers simplifiés.

- **Coût pour la collectivité**

L'action n'engendre pas de coût financier (hors ETP mobilisés). Elle contribue à la réduction des dépenses publiques car, les usagers comprenant mieux, cela évite des relances.

L'évaluation de l'innovation

- **Impact**

Les usagers vont recevoir des nouveaux courriers plus simples et compréhensibles.

D'un point de vue interne, ce projet intéresse les élus et les directions qui y voient un fort enjeu de transformation et d'amélioration devant alléger le nombre de demandes formulées par les usagers.

- **Potentiel de diffusion et de réplication**

L'action peut être mise en œuvre pour l'ensemble des courriers de la collectivité.

Elle est facilement reproductible par toutes les administrations sans moyens particuliers.

- **Bilan, suivi, projet d'évolution**

Les élus ont reconnu le caractère essentiel de la démarche et encouragent sa poursuite.

Les directions de la collectivité souhaitent avancer rapidement sur le sujet.

La DITP veille au bon déroulement de la démarche et à sa viabilité technique.

L'objectif est de poursuivre la démarche avec toutes les autres directions avant de simplifier les courriers internes à la collectivité.

Mots clés : Communication / Simplification / Qualité