

Services aux personnes

Territoria d'Argent : Département de la Seine-Saint-Denis

Soyons clairs ! La simplification du langage administratif

L'initiative innovante

Traduire les courriers administratifs en langage clair et simple sur les forfaits Améthystes.

Accessibilité - simplification - personnes âgées – communication - efficacité

Le besoin

Le forfait Améthyste est une aide délivrée par le Département de la Seine-Saint-Denis pour favoriser la mobilité des personnes âgées de plus de 60 ans et des personnes handicapées.

Le Département s'est trouvé dans une situation de débordement pour la gestion des dossiers : fortes demandes, longues files d'attente aux guichets, appels téléphoniques longs du fait d'un manque de maîtrise de la langue... La Direction de la stratégie, de l'organisation et de l'évaluation (DSOE) a mis en place une gestion de crise pour détecter rapidement les causes précises et les solutions à apporter.

Les objectifs

Le Département se devait d'agir rapidement pour éviter que des personnes en situation de vulnérabilité soient été pénalisées.

La description de l'initiative

Il a été décidé de s'attacher à simplifier la communication et à améliorer l'information des usagers éligibles au forfait Améthyste.

- La démarche a consisté à « convertir » les courriers et formulaires relatifs au forfait Améthyste en courriers respectant les règles du « facile à lire et à comprendre » et à s'inscrire, dans la continuité, dans une nouvelle logique de communication administrative.

La rédaction des courriers a été réalisée sur la base des règles européennes du « facile à lire et à comprendre » ainsi que sur quelques bonnes pratiques du recueil du SGMAP.

- La page Internet de présentation du forfait Améthyste a été complètement refondue dans cette logique de langage clair et simple permettant aux usagers un repérage facile et rapide pour pouvoir souscrire à l'offre Améthyste.

Un mode d'emploi en images est inclus.

Une consultation en ligne de l'avancement du dossier a aussi été mise en place.

- Après l'instruction de la demande, un SMS respectant le mode « facile à lire et à comprendre » est envoyé à l'utilisateur pour donner un avis favorable ou non.

Si l'avis est favorable, un message clair indique que la personne pourra prétendre au forfait et qu'elle peut envoyer ses pièces justificatives par courrier.

Ainsi, l'utilisateur ne perd pas son temps à envoyer ses pièces sans être sûr de l'avis de la commission et évite qu'il ne se déplace.

- Pour le forfait de renouvellement, un formulaire personnalisé "pré-rempli" est envoyé 3 mois avant l'expiration de ses droits. Le nombre de pièces justificatives à fournir est réduit. Si sa situation n'a pas changé, l'utilisateur n'a plus qu'à signer le formulaire reçu et à le renvoyer.

Les actions menées pour simplifier les courriers et les formations de sensibilisation à l'usage de la communication de l'administration en langage clair et simple ont commencé en janvier 2014. Le site de suivi en ligne a été mis en place en juillet 2014 et une enquête de satisfaction a été lancée entre mars et octobre 2015 sur le suivi en ligne de ce forfait.

Les moyens humains et financiers

Une plénière, organisée pour les agents de la DPAPH pour exposer les règles du « facile à lire et à comprendre », a réuni une centaine d'agents venant de toutes catégories sur une demi-journée (4h), ce qui équivaut à un total de 6200 euros en temps de travail des agents consacrés à cette plénière.

Tous les aspects logistiques ont été gérés en interne.

En effet, les Directions sont sensibles aux dépenses exceptionnelles et tentent au maximum de privilégier les services internes au Département.

L'évaluation de l'initiative innovante

Suite à un sondage, nous pouvons voir qu'environ 48% des sondés sont tout à fait satisfaits par la lisibilité des informations données et 33% en sont plutôt satisfaits (sondage en annexe).

Nous notons également une amélioration de gestion des services : baisse des réclamations et meilleures conditions de travail pour les agents.

Nous prévoyons aussi une hausse du nombre de dossiers à traiter sur le forfait Améthyste.

Ce projet peut être dupliqué à n'importe quelle offre de services publics.

Une simplification administrative est aujourd'hui indispensable pour donner accès aux droits aux personnes les plus vulnérables.

Le Département de la Seine-Saint-Denis souhaite inscrire cette démarche dans l'un des grands axes de modernisation de l'administration.

Enfin, le Département souhaite attirer davantage l'attention de ses agents sur cette nouvelle forme de communication dans les mois qui viennent à travers des campagnes de sensibilisation autour des règles du facile à lire et à comprendre.