



AVEC VOUS l'administration
SE MODERNISE



Conseil pour la simplification du langage administratif

Rapport d'activité 2006

Le présent rapport d'activité du COSLA est le premier établi par ce conseil (1) ; il répond aux exigences de la nouvelle gestion publique en matière de clarté de l'administration et de compte rendu de son action.

2006, l'essor des formulaires électroniques

En 2006, le COSLA s'est adapté à une nouvelle priorité gouvernementale : la dématérialisation sur internet des procédures et des formulaires, dans le cadre du développement de l'administration électronique. Le COSLA a donc en premier lieu apporté sa contribution à cette entreprise. Toutefois, étant donné la variété des domaines concernés par le langage administratif, il s'est également consacré à d'autres aspects de sa mission principale : œuvrer pour une administration plus proche de l'utilisateur en simplifiant et en clarifiant le langage administratif. Le COSLA s'est ainsi attaché à conduire des actions pédagogiques en faveur d'un langage clair, à valoriser des réalisations exemplaires, à travailler avec les différents partenaires de la simplification du langage.

Pour mener à bien ces projets, le COSLA s'est réuni en assemblée plénière le 23 juin 2006, sous la présidence de Jean-Claude BOURQUIN, son vice-président, en présence de Xavier NORTH, délégué général à la langue française et aux langues de France, et de Michel HAINQUE, chef du service de la qualité et de la simplification du ministère de l'économie et des finances, cette administration assurant avec le ministère de la culture et de la communication la cotutelle du COSLA. Lors de cette réunion, le vice-président a lu en séance un message du ministre délégué au budget et à la réforme de l'État qui soulignait l'importance qu'il attachait à la simplification du langage administratif et aux actions développées par le COSLA. Le groupe de travail s'est réuni les 30 mai, 25 septembre et 20 novembre 2006. Par ailleurs, son vice président et Arnaud SUSPÈNE, membre du COSLA, ont participé à plusieurs réunions avec les responsables des formulaires des ministères, en collaboration avec l'équipe de la qualité réglementaire du Service de la qualité et de la simplification.

(1) Par arrêté du 9 janvier 2007 le Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif est devenu le Conseil pour la simplification du langage administratif.

19 L'accompagnement qualitatif du développement de s téléprocédures sur internet

La réécriture des formulaires.

Action majeure du COSLA en 2006, le travail de longue haleine sur les formulaires a été poursuivi dans un contexte nouveau marqué par la priorité forte donnée à la dématérialisation sur internet des procédures et des formulaires de l'administration. La difficulté principale a été d'établir une relation claire avec le projet Serveur de formulaires, qui a pris rapidement un caractère d'urgence en raison du nombre de téléprocédures concernées ; l'intervention du COSLA, de nature qualitative, sur des formulaires à dématérialiser risquait de retarder leur mise en ligne. Malgré cette difficulté, un nombre non négligeable de formulaires a pu être réécrit (voir page 4). Les usagers en tireront bénéfice ; de plus, ces nouveaux formulaires, qui peuvent être proposés en modèle à suivre aux administrations, témoignent du souci des ministères de se rapprocher du public. Le dossier des formulaires a donc été traité avec plus d'efficacité en 2006 qu'en 2005. Les experts du COSLA ont également fourni au Service de la qualité et de la simplification des propositions de refonte pour un nouveau groupe de formulaires qui servira de base au travail de réécriture dans les premiers mois de 2007.

Le « Guide de la dématérialisation des formulaires ».

Un document spécifique d'aide méthodologique à la conception de téléprocédures administratives et à leur mise en ligne sur les sites internet publics, le « Guide de la dématérialisation des formulaires », a été réalisé conjointement par le COSLA et l'équipe Qualité réglementaire du Service de la qualité et de la simplification. Il est paru au printemps 2006 et a été diffusé à toutes les administrations.

Ce guide constitue pour les services des ministères une référence exposant la doctrine de la Réforme de l'État pour de telles opérations ; il ouvre résolument l'activité de réécriture des formulaires vers la dématérialisation. L'expérience des téléprocédures mises en place courant 2006 permettra le cas échéant d'enrichir ce document en relation avec les dématérialisations à venir mais, pour l'essentiel, son contenu reste d'actualité, en particulier sa grille d'autoévaluation.

29 Les actions pédagogiques et partenariales

Les outils du COSLA.

Le COSLA a supervisé en 2006 la diffusion mise à jour (la quatrième) du Lexique succès ne se dément pas, comme en adressées au Service de la qualité et de la centraux et déconcentrés de

Le site internet du COSLA, où ces aides sont en ligne, ne comporte pas de apprécier l'audience ; néanmoins, au Service de la qualité et de la



d'une nouvelle version administratif, dont le témoignent les demandes simplification par les services l'administration.

à la rédaction administrative compteur permettant d'en selon les échos qui parviennent simplification, ce site constitue un

relai important des aides sur support papier. Il sera prochainement intégré au site modernisation.gouv.fr.

Le concours de réécriture de formulaires par des étudiants des Instituts d'études politiques.

Ce concours a connu sa deuxième édition en 2006 et il a rencontré auprès des IEP le même succès. La participation des étudiants permet de sensibiliser les futurs cadres de l'administration à la nécessité de simplifier les formulaires. Toutefois, aucun des formulaires ainsi réécrits n'a été adopté à ce jour par les services émetteurs ; le COSLA s'est efforcé d'en connaître les raisons : en décembre 2006, des consultations ont été lancées auprès des IEP pour réaliser une évaluation du concours ; leurs premiers résultats sont en cours d'exploitation et une évolution du dispositif est attendue pour 2007.

Les Trophées de la Qualité 2006.

Le COSLA, consulté dans la catégorie « langage », a proposé comme lauréat la caisse d'allocations familiales de Haute – Savoie qui a été retenue par le jury. Une coopération plus institutionnelle avec les organisateurs de cette compétition est prévue en 2007.

L'initiative intitulée « Les mots qui font souffrir ».

Il y a quelques années, le défenseur des enfants et le ministère chargé des affaires sociales ont appelé l'attention du COSLA sur la nécessité de remplacer certains termes administratifs qui peuvent avoir pris avec le temps un caractère vexatoire ou discriminatoire. Le COSLA a poursuivi sa réflexion sur le sujet et s'est adressé au ministère de la justice afin que cette administration, actuellement chargée d'un projet de simplification du vocabulaire juridique, prenne en compte les termes incriminés dans son examen. Le COSLA a également été consulté sur ce sujet par le Conseil d'orientation de la simplification administrative.

Communication et actions en partenariat.

Le COSLA a fait réaliser un dépliant présentant sa mission, son organisation et ses réalisations ; sa publication est imminente. Cette « carte d'identité » sera diffusée notamment au sein des administrations centrales et déconcentrées distribuée dans les manifestations où le COSLA est représenté, pour le faire mieux connaître.

Le Conseil a suggéré aux commissions de terminologie et de néologie des ministères de la justice et de l'économie, des finances et de l'industrie d'étudier la possibilité de modifier certains termes français en usage.

Enfin, le Conseil a publié un article, rédigé par Arnaud SUSPÈNE, dans les Actes du Colloque organisé par l'Université du Littoral Côte d'Opale et le réseau international Clarity, qui unit des juristes appartenant à des Universités, à des entreprises privées et à des administrations, sur le thème: « Transparence et opacité du discours juridique / Clarity and Obscurity in Legal Language ».

La délégation générale à la langue française et aux langues de France, pour sa part, assure une partie du secrétariat du COSLA, notamment les informations concernant les outils mis en place sur l'internet et les activités liées à la simplification du langage administratif. D'autre part, consultée sur des points relatifs à la qualité de la langue, la délégation en assure l'expertise. La coopération entre le Conseil et la délégation a été mise en valeur en 2006 par la présence du vice-président du COSLA à la Semaine de la langue française.

Formulaires réécrits en 2006 par le COSLA ou, avec son concours, par le ministère émetteur

Interministériel

- Demande de subvention

Ministère de l'économie et des finances

- Demande de pension à la suite du décès d'un fonctionnaire de l'Etat ou d'un militaire retraité

Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement

- Contrat d'apprentissage

Ministère de la justice

- Demande de copie d'une décision de justice civile, sociale ou commerciale
- Demande de délivrance d'un acte de notoriété en matière successorale et notice
- Procuration donnée à un autre ayant-droit (complément du précédent)
- Demande d'exercice conjoint de l'autorité parentale
- Demande de délivrance d'un certificat de propriété

Ministère de la santé et des solidarités

- Demande d'agrément des assistants maternels
- Déclaration d'accident du travail

Et les huit formulaires suivants qui concernent les personnes handicapées et leurs Maisons départementales :

- Demande relative au travail, à l'emploi et à la formation professionnelle
- Identification de l'adulte ou de l'enfant concerné par une demande auprès d'une MDPH
- Demande de prestation de compensation ou de renouvellement d'allocation compensatrice
- Demande d'Allocation Adulte Handicapé et de complément de ressources
- Demande d'allocation d'éducation de l'enfant handicapé et son complément
- Demande de cartes (invalidité, priorité, stationnement réservé)
- Demande d'orientation vers un établissement ou service médico-social pour adulte
- Demande relative à un parcours de scolarisation, de formation ou de soins en établissement ou service médico-social.

La quasi totalité de ces formulaires est d'ores et déjà à la disposition du public et mis en ligne.