



GUIDE

DE LA DÉMATÉRIALISATION

DES FORMULAIRES

Le plan de généralisation de la dématérialisation des formulaires, appelé « serveur de formulaires », constitue une occasion de moderniser et de simplifier les imprimés traditionnels dans tous les domaines. Il est donc important que les services de l'Etat profitent de ce chantier pour :

- améliorer le langage utilisé sur les formulaires,
- revoir l'ordre et la succession des rubriques,
- limiter le nombre des pièces justificatives.

Ce guide de bonnes pratiques a été élaboré pour vous permettre de mener à bien ce travail.

DGME -PROJETS – DPAE – (juillet 2010)

SOMMAIRE

1	LES PRINCIPES D'ELABORATION D'UN FORMULAIRE	3
1.1	Un cadre légal clair	3
1.2	Des démarches proportionnées à l'objet de la demande.....	3
1.3	Des formulaires plus lisibles	3
2	LES POINTS A APPLIQUER EN PRIORITE.....	4
2.1	Donner toute sa place à l'utilisateur	4
2.2	Votre formulaire doit être court et explicite.....	4
3	LES REGLES D'EXPLICATION D'UN FORMULAIRE.....	7
3.1	Principes généraux.....	7
3.2	Le contenu de vos explications	7
3.2.1	Des informations techniques simples.....	7
3.2.2	L'aide au remplissage.....	8
4	LES TYPES DE FORMULAIRES	9
4.1	Formulaire papier	9
4.2	Formulaire statique.....	9
4.3	Formulaire dynamique.....	9
4.4	Formulaire interactif.....	9
4.5	Démarche en ligne.....	9
5	LES PIECES JUSTIFICATIVES.....	10
5.1	Principes généraux.....	10
5.2	Les principaux types de pièces justificatives.....	10
5.2.1	Les justificatifs d'identité	10
5.2.2	Les justificatifs de nationalité française	10
5.2.3	Les justificatifs de séjours pour les ressortissants étrangers	10
5.2.4	Les justificatifs de domicile.....	11
5.2.5	Les diplômes, la formation	11
5.2.6	Les revenus	11
5.2.7	Les copies et la certification de conformité aux originaux.....	11
6	LA SIGNATURE DANS LES FORMULAIRES ELECTRONIQUES.....	13
7	LA CHARTE GRAPHIQUE.....	14
7.1	Une présentation claire	14
7.2	Une disposition des rubriques logique et standardisée	14
8	LES ETAPES DE TRANSFORMATION D'UN FORMULAIRE EN VERSION DYNAMIQUE OU INTERACTIVE	15
9	GRILLE D'AUTO-EVALUATION DE VOTRE FORMULAIRE.....	16

1 LES PRINCIPES D'ELABORATION D'UN FORMULAIRE

1.1 Un cadre légal clair

Afin d'éviter la prolifération des formulaires et la multiplication des démarches imposées à l'utilisateur, il convient de préciser le cadre légal qui justifie tout nouveau formulaire. Les textes appropriés doivent être mentionnés en tête du formulaire et décrits de manière claire et explicite dans sa notice.

L'utilisateur doit être informé des conséquences du remplissage ou du non-remplissage du formulaire et il doit recevoir des explications précises sur ses droits et ses obligations.

La liste des informations et pièces demandées à l'utilisateur ne peut résulter que d'une loi, d'un décret ou d'un arrêté. Aucune autre information ne peut être exigée.

Par ailleurs, une administration doit éviter de demander à l'utilisateur une information qu'elle détient déjà ou qui pourrait lui être régulièrement communiquée par une autre administration.

1.2 Des démarches proportionnées à l'objet de la demande

Les formalités administratives courantes doivent demander peu de temps. Il faut donc veiller à ne pas mettre en œuvre une procédure complexe pour des effets dérisoires. En règle générale, et sauf nécessité absolue, il faut proscrire les demandes d'informations supposant de la part de l'utilisateur une recherche trop importante, en particulier les demandes de pièces justificatives dont la réunion impose souvent de lourdes contraintes à l'utilisateur sans réel bénéfice pour le service gestionnaire.

1.3 Des formulaires plus lisibles

L'utilisateur doit pouvoir :

- se sentir en confiance au moment de remplir le formulaire
- être rassuré sur le remplissage du formulaire et sur le temps que ce remplissage prendra ;
- se repérer dans le formulaire ;
- comprendre le sens de la démarche qui lui est demandée quel que soit son niveau de formation;
- remplir le formulaire sans risque d'erreur d'interprétation.

L'administration doit donc veiller à utiliser un langage clair, des formulations simples et des questionnements logiques. Elle doit prévoir une aide au remplissage en fonction de la complexité des informations contenues dans le formulaire.

Une attention particulière doit être apportée à la situation des personnes affectées d'un handicap.

Par ailleurs, il est vivement recommandé de tester votre projet de dématérialisation auprès de personnes extérieures au domaine concerné afin de vous aider à identifier les formulations obscures ou ambiguës.

Il est judicieux d'indiquer les organismes ou les personnes auprès desquels il sera possible d'obtenir une aide ou une précision (mention d'une adresse électronique, d'un numéro d'appel, indication des lieux d'accueil et des relais d'information tels que sites complémentaires, associations ...).

Dans le cas de formulaires complexes, une simulation du remplissage peut être prévue, sur le modèle de la déclaration d'impôts. Des contrôles peuvent être mis en place quand l'utilisateur commet une erreur lors du remplissage : des infos-bulles ou des boîtes de dialogue apparaissent pour lui permettre de corriger la saisie.

2 LES POINTS A APPLIQUER EN PRIORITE

2.1 Donner toute sa place à l'utilisateur

Une procédure ne doit pas ressembler à un interrogatoire. L'utilisateur n'est pas soumis à l'administration, mais engagé avec elle dans une relation d'échange. La meilleure façon de procéder est de penser la procédure sur le modèle d'un rapport humain et de la concevoir comme un dialogue, c'est-à-dire un échange d'informations entre deux interlocuteurs d'égale valeur.

Ce dialogue entre l'administration et l'utilisateur doit être perceptible jusque dans l'organisation de la procédure. Cela passe, par exemple, par des formules d'accueil.

Dans le corps du formulaire, il convient de bannir les tournures injonctives, et de les remplacer par « Veuillez + verbe à l'infinitif » ou « Merci de + verbe à l'infinitif ». De manière générale, désignez directement votre interlocuteur, en limitant l'usage de l'impératif. Par exemple, à la place de « Fournissez un justificatif de ressources », il est préférable d'utiliser la formule « Vous fournirez un justificatif de ressources ». Les instructions et les questions doivent privilégier des phrases courtes et une formulation courtoise. Les tournures impersonnelles ou mécaniques comme « à défaut de réponse avant cette date ... » doivent être évitées. Il suffit parfois de modifications mineures pour transformer l'impression produite par le formulaire et pour le rendre plus clair.

Exemple : A la séquence « charges de la famille à prendre en considération (cocher les cases vous concernant et indiquer le nombre) », le formulaire de Demande de bourse nationale de lycée a substitué « Renseignements concernant votre foyer (merci de cocher les cases qui correspondent à votre situation) ».

N'oubliez pas enfin d'affirmer et de souligner la présence et la disponibilité de l'administration par l'indication d'une adresse électronique, d'un numéro de téléphone, d'une possibilité de rendez-vous, en indiquant le nom du service qui suit le dossier, etc. Outre les avantages pratiques immédiats, cette démarche aura pour effet de mettre l'utilisateur à l'aise et de favoriser le rapprochement souhaité entre l'administration et lui.

2.2 Votre formulaire doit être court et explicite.

Certaines formalités, lourdes et complexes, entraînent inévitablement des procédures longues. Mais cela doit rester exceptionnel. Chaque concepteur d'un formulaire doit tendre à la brièveté. Pour y parvenir, il est préférable de mettre au point une présentation efficace et organisée.

Ainsi, la mise en page globale du formulaire a pour but de faire ressortir ce que l'administration ou l'établissement attendent de l'utilisateur. Dans la page d'accueil, l'utilisateur doit avoir immédiatement sous les yeux le nom (et éventuellement le logo) du service ainsi que celui du ministère ou de l'organisme concerné. Le titre du formulaire lui aussi doit être facilement repérable et toujours compréhensible.

Dans le corps du texte, veillez à utiliser les signes typographiques d'insistance avec parcimonie : la multiplication des sur-lignages, du gras, des capitales surtout, est source de confusion. Ces procédés doivent être réservés aux prescriptions essentielles du formulaire.

Il convient de rester le plus proche possible du langage courant. Les termes techniques doivent être expliqués ou traduits par une bulle d'aide ou par renvoi à un petit écran explicatif. De même, évitez les sigles ou développez-les à leur première apparition. Le Guide de la Rédaction Administrative ainsi qu'un lexique des termes et sigles administratifs peuvent vous être fournis par la Direction générale de la modernisation de l'État, département de la qualité réglementaire.

Exemple : Ne demandez pas le n° NIR mais le numéro de Sécurité sociale *Les questions et les demandes de renseignements doivent être classées dans un ordre logique et cohérent.*

A l'intérieur du formulaire, il est préférable de constituer des pavés thématiques (blocs de questions) matérialisés par des cadres. Cela donne une impression générale de clarté et permet à l'utilisateur de s'orienter rapidement.

Il convient aussi de ne pas séparer par des changements d'écran les cadres qui sont liés entre eux.

C'est dans la première partie du formulaire que sont placées les questions générales concernant tous les usagers. La deuxième partie du formulaire est consacrée aux situations particulières : des titres et des zones faciles à repérer identifient clairement les publics concernés.

Exemple :

Vous-même :

Votre conjoint, votre concubin ou votre partenaire de pacs :

Les personnes de moins de 25 ans à votre charge :

Pour éviter les confusions dues aux prénoms androgynes, vous pouvez faire précéder la mention du nom par des cases à cocher : « Monsieur Madame ». Pour éviter les confusions entre nom et prénom, vous pouvez scinder le questionnement en deux, en identifiant une zone pour le nom de famille et une zone pour les prénoms.

L'expression « nom patronymique », désormais obsolète (loi n°2002-304 du 4 mars 2002 relative au nom de famille), est à proscrire. Les formulations ambiguës doivent elles aussi être évitées. On privilégiera donc la recherche de la clarté en employant des expressions comprises par les usagers.

En ce qui concerne le cas particulier du nom d'usage, il est préférable de guider l'utilisateur à l'aide de formules du type « nom d'époux ou d'épouse ».

Exemple (formulaire RMI) :

Votre nom :

Votre nom d'époux (se) :

L'ordre naturel des questions doit être respecté. Ainsi la formulation d'une adresse se présentera comme suit :

Exemple :

Votre adresse :

Code postal : Commune :

Le support électronique vous permet de faire évoluer le formulaire en fonction des renseignements déjà fournis par l'utilisateur. Cela doit vous éviter les questions « à tiroirs » telles que :

Exemple : Avez-vous des enfants mineurs ? OUI NON

Si NON, inutile de faire suivre la rubrique suivante :

Si OUI, complétez le cadre ci-dessous :

Chaque question doit avoir un objet précis. La réponse doit être soit binaire (OUI / NON), soit fermée à partir d'un choix de situations possibles. Les questions ouvertes appelant une rédaction libre de la part de l'utilisateur doivent être évitées.

En représentant de manière claire les choix possibles par des cases à cocher, vous pouvez limiter le risque d'erreur. Il est possible de matérialiser la zone de réponse par des champs qui peuvent être partiellement pré-remplis en fonction des informations dont vous disposez déjà.

Placez toujours la proposition de choix avant le champ à remplir.

Exemple :

3 LES REGLES D'EXPLICATION D'UN FORMULAIRE

3.1 Principes généraux.

Les enquêtes montrent que les notices trop longues sont très rarement lues. Les formulaires électroniques ont l'avantage de pouvoir fournir des explications à l'utilisateur au fur et à mesure qu'il progresse dans le remplissage. Aussi faut-il prévoir :

- Des informations pratiques contenues dans la page d'accueil. Cette page doit pouvoir être accessible durant toute la procédure afin d'éclairer l'utilisateur si nécessaire.
- Des indications de remplissage portées directement dans des bulles explicatives et réparties dans les rubriques.
- Des bulles d'aide contenant la définition des termes employés et le cas échéant un lexique des mots techniques.
- La création d'une notice explicative. Si la notice s'avère indispensable, elle doit être conçue de manière à pouvoir être consultée pendant le remplissage du formulaire, et non comme un document à lire avant de commencer à répondre aux questions posées. N'hésitez pas à y intégrer des liens hypertextes renvoyant aux textes législatifs ou réglementaires appropriés, aux sites internet référençant les administrations concernées par la procédure, aux sites internet susceptibles de fournir une assistance aux usagers ou de leur procurer des pièces justificatives. Le site Service-Public.fr propose par exemple un annuaire de l'administration pour l'ensemble des services et organismes officiels (<http://lannuaire.service-public.fr/>). Toutefois, un formulaire doit être suffisamment simple pour se passer d'une notice.

3.2 Le contenu de vos explications

3.2.1 Des informations techniques simples.

Expliquez clairement et brièvement à l'utilisateur le dispositif légal et réglementaire qui s'applique au formulaire.

Indiquez les conditions d'assujettissement ou de bénéfice (notamment lorsqu'il s'agit d'obtenir une aide ou de bénéficier d'une prestation). Spécifiez les modalités, délais d'examen et critères d'éligibilité. N'hésitez pas à offrir la possibilité à l'utilisateur de vérifier l'issue possible de sa demande en fonction des données qu'il a fournies. Cependant, rappelez toujours que ces renseignements sont indicatifs et qu'ils ne lui interdisent pas d'envoyer sa demande.

Décrivez les autres démarches à accomplir et nommez les pièces à fournir à l'appui du formulaire. Si un délai est imposé, il doit être mis en évidence dans la procédure. Si les pièces à joindre varient en fonction de la situation de l'utilisateur, il est souhaitable d'exposer les divers cas de figure dans un tableau final récapitulatif des pièces justificatives correspondantes.

Pièces à joindre au dossier :

En fonction de votre situation, Vous devez fournir :

- Si vous êtes retraité .la copie de

Exemple

- Si vous êtes l'assuré .l'original de
- Si vous êtes l'ayant droit de l'assuré .la copie de toute pièce justifiant
- Si vous êtes l'ayant droit de l'assuré .la copie de toute pièce justifiant

Naturellement, ce tableau peut être proposé à l'utilisateur en fonction des renseignements qu'il aura fournis durant le remplissage.

Indiquez ce que l'utilisateur doit faire lorsqu'il estime que son dossier est prêt et informez-le des conséquences de l'envoi du dossier.

Veillez enfin à ne pas oublier un certain nombre d'indications indispensables :

Par exemple, informez l'utilisateur de son droit d'accès et de rectification relatif aux données à caractère personnel le concernant par une formule du type : « La loi n°78-17 du 06/01/1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique aux réponses faites sur ce formulaire. Elle garantit un droit d'accès et de rectifications pour les données à caractère personnel vous concernant auprès de l'organisme qui a traité votre demande ».

De plus, et bien qu'il convienne de veiller à ne pas donner le sentiment d'une administration répressive, l'utilisateur doit être clairement averti des conséquences de l'erreur ou de la fraude. En tout état de cause, cette mention doit s'apparenter à une mise en garde et non à une menace.

Exemple : « La loi punit quiconque se rend coupable de fraudes ou de fausses déclarations (Art. x du code concerné et article 444-1 du code pénal) » (formulaire de demande du RMI).

3.2.2 L'aide au remplissage.

Expliquez le sens d'une demande. En effet, l'utilisateur complète d'autant plus volontiers les différentes rubriques qu'il en comprend l'utilité. Son réflexe de méfiance vis-à-vis de l'administration peut être neutralisé par la justification claire des demandes qui lui sont faites.

Il convient également de préciser l'assistance dont l'utilisateur peut bénéficier en cas de difficulté. Il faut dans tous les cas veiller à ce que l'utilisateur soit correctement orienté dès sa première demande.

Donnez des exemples, en vous assurant qu'ils seront compris comme des exemples et non comme des mentions à reproduire.

4 LES TYPES DE FORMULAIRES

Il existe 5 types de formulaires avec différents niveaux de dématérialisation.

4.1 Formulaire papier

L'utilisateur doit se déplacer à un guichet physique pour récupérer l'imprimé Cerfa correspondant à sa démarche.

4.2 Formulaire statique

L'utilisateur télécharge sur un site web le formulaire, l'imprime, le remplit et le renvoie par voie postale.

4.3 Formulaire dynamique

L'utilisateur télécharge le formulaire, le remplit en ligne et le renvoie par voie postale. Une intelligence est intégrée dans le formulaire : possibilité de dupliquer des champs, intégration de contrôles sur certains champs, enregistrement des données saisies ...

4.4 Formulaire interactif

L'utilisateur télécharge le formulaire, le remplit et le soumet en ligne avec la possibilité de joindre des pièces justificatives. Il s'agit d'une téléprocédure.

4.5 Démarche en ligne

Elle permet de traiter un « événement de vie » dans sa globalité.

De plus, les données qu'elle contient sont intégrées dans les applications informatiques sans ressaisie par l'administration. L'envoi de ces données dans l'application déclenche automatiquement une procédure de traitement du dossier par l'administration.

5 LES PIÈCES JUSTIFICATIVES

5.1 Principes généraux.

Il est important de s'interroger sur le bien-fondé des demandes de pièces justificatives dans le cadre d'une procédure.

De manière générale, seules les pièces justificatives strictement nécessaires à l'instruction du dossier et juridiquement justifiées peuvent être exigées, et ce, à un moment opportun de la procédure (Article 38 de l'ordonnance n° 2004-637 du 1er juillet 2004, décret n° 98-1083 du 3 décembre 1998, circulaire du 1er octobre 2001).

Tout d'abord, sauf dispositions textuelles expresses, les autorités administratives devront déterminer si leur procédure nécessite la production d'une pièce justificative ou seulement de l'information que cette pièce contient. Dans cette dernière hypothèse, le formulaire sera modifié en conséquence, et seule cette information sera demandée à l'utilisateur.

Par ailleurs, de nombreux textes relatifs aux procédures sur lesquelles reposent les formulaires mentionnent la possibilité, pour les services de gestion, d'obtenir certaines informations auprès des services qui en sont dépositaires (article 6 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005). Ainsi, ces informations n'auront plus à être demandées à l'utilisateur.

En tout état de cause, il est souhaitable de faire confiance à l'utilisateur dans la mesure du possible. On limitera ainsi le nombre de justificatifs à présenter au moment de l'introduction de la demande, quitte à demander des pièces dans le cas où la demande est recevable ou encore à l'occasion d'un contrôle.

5.2 Les principaux types de pièces justificatives

5.2.1 Les justificatifs d'identité

Depuis le décret n° 2000-1277 du 26 décembre 2000, les services administratifs acceptent comme justificatif l'original ou la photocopie lisible des pièces d'identité comportant une photographie de l'utilisateur ou du livret de famille. La copie ou l'extrait de l'acte de naissance ne doivent être demandés qu'en l'absence des documents précédents.

Il est à noter que, selon la circulaire d'application du décret du 26 décembre 2000, les passeports délivrés par les autorités étrangères peuvent être acceptés pour justifier de l'identité des personnes qui y sont mentionnées.

Comme indiqué plus haut, la possibilité de prendre en compte l'envoi de documents scannés doit être évaluée par le service.

5.2.2 Les justificatifs de nationalité française

Dans la plupart des formalités administratives, la justification de la nationalité française s'effectue par la production de la carte nationale d'identité ou du passeport, ou de leur photocopie. En l'absence de ces documents, le livret de famille permet parfois de déduire la nationalité française, notamment celle des enfants (en application par exemple du principe dit du double droit du sol).

Dans certaines procédures, qui doivent demeurer très exceptionnelles, un certificat de nationalité française peut être demandé.

5.2.3 Les justificatifs de séjours pour les ressortissants étrangers

Pour les ressortissants étrangers, un titre de séjour valide peut être demandé en fonction de la formalité concernée et si le texte applicable le prévoit.

Les ressortissants des Etats appartenant à l'Union Européenne (UE) ainsi qu'à l'Espace Economique Européen (EEE) bénéficient d'une clause d'assimilation aux ressortissants nationaux.

Dans la plupart des formalités, aucune restriction ne peut leur être opposée, sauf dans les cas prévus par un texte spécifique.

5.2.4 Les justificatifs de domicile

Le domicile est, au sens du code civil, le lieu du principal établissement de la personne. Pour les personnes morales, il s'agit normalement du siège social.

Le décret du 26 décembre 2000 interdit aux administrations de demander aux usagers la production de pièces justificatives du domicile pour les démarches courantes. Désormais, c'est la déclaration de l'utilisateur qui fait foi. Ce n'est qu'en cas de doute que l'administration peut lui demander de présenter des justificatifs de domicile.

Seules les procédures suivantes, particulièrement sensibles, demeurent soumises à la production de justificatifs de domicile : l'octroi de la carte nationale d'identité, du passeport, du titre de séjour, l'immatriculation consulaire, la remise du livret de famille, l'inscription sur une liste électorale, l'inscription en établissement scolaire et l'immatriculation d'un véhicule.

Certaines procédures, notamment dans le domaine fiscal et dans le domaine social, imposent des conditions de résidence sur le territoire national. Cette dernière notion ne doit pas être confondue avec celle de domicile. A cette occasion, un document justifiant de la résidence peut être demandé.

Néanmoins, la vérification de la résidence effective en France ne doit pas être assimilée à un contrôle a priori du domicile.

5.2.5 Les diplômes, la formation

Cette information ne peut être demandée que si elle a un rapport direct avec la démarche. Elle doit prendre la forme, si possible, d'une case à cocher et d'une demande de production d'une copie du ou des diplômes obtenus. Les administrations qui disposent de la possibilité de vérifier l'information elles-mêmes demandent seulement à l'utilisateur de préciser les éléments d'identification du titre (catégorie, option, date de délivrance...). S'agissant des dossiers de candidature aux concours administratifs, il est souvent inutile de demander les copies de diplômes lors de l'inscription. Le mieux est d'en faire la demande aux seuls candidats admissibles, ce qui simplifie aussi la tâche des services en charge de l'organisation de ces concours.

5.2.6 Les revenus

Ils ne peuvent être demandés que dans le cadre d'un texte légal ou réglementaire l'exigeant explicitement. De nombreuses administrations disposent désormais du droit de vérifier les revenus annuels des usagers auprès des services fiscaux et des ASSEDIC. Ces administrations ne doivent donc plus s'adresser aux usagers pour obtenir ces informations.

Toutefois, il est toujours possible de solliciter directement l'utilisateur dans le cadre de procédures particulières exigeant des renseignements plus récents, plus précis ou d'une autre nature que les informations détenues par l'administration fiscale (c'est le cas par exemple pour certaines demandes de prestations sociales qui nécessitent la connaissance des ressources et non des seuls revenus).

5.2.7 Les copies et la certification de conformité aux originaux

Depuis les décrets du 26 décembre 2000 et du 1er octobre 2001, les administrations ne peuvent exiger la certification d'un document par un agent public habilité que lorsqu'un texte le leur permet. Ces cas demeurent extrêmement rares.

La production des originaux ne peut être requise que s'il y a soupçon de fraude.

De façon générale, dès lors qu'un texte prévoit la possibilité de produire, à l'appui d'une démarche administrative, une copie de pièce justificative n'existant que sur support papier, les autorités administratives pourront accepter des copies électroniques (scan) de ces documents.

6 LA SIGNATURE DANS LES FORMULAIRES ELECTRONIQUES

Au contraire des banques, les administrations ne disposent pas de spécimens de signature des usagers permettant la vérification par comparaison. De plus, sauf dans les cas où elle est nécessaire à la validité de la procédure, la signature n'intervient qu'à titre de preuve. On peut ainsi envisager de supprimer l'exigence de signature dans la plupart des téléservices, sans risque juridique.

En effet, si en droit civil la signature manifeste notamment le consentement des parties aux obligations qui découlent d'un acte et forme ainsi le contrat, les procédures administratives ne s'inscrivent pas dans un cadre contractuel analogue. La preuve en droit administratif étant libre et pouvant être apportée par tout moyen, les dispositifs techniques propres aux téléservices permettent de remplir les exigences de preuve (traçabilité, identification de l'émetteur, date certaine etc.).

Ainsi, les modalités d'utilisation du téléservice « serveur de formulaires », qui s'imposent aux usagers conformément à l'article 4 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005, prévoient que la validation et l'envoi du formulaire valent signature.

7 LA CHARTE GRAPHIQUE

Un certain nombre de recommandations générales permettent de définir une « Charte graphique » du bon formulaire électronique. Cette charte repose notamment sur :

7.1 Une présentation claire

Elle se décompose comme suit :

- une page d'accueil simple et aérée, indiquant le numéro CERFA (accompagné de son logo), présentant brièvement la procédure et répertoriant les composantes du formulaire,
- éventuellement, une seconde page expliquant la démarche en détail, précisant les possibilités de recours, et indiquant les services de gestion qui reçoivent les demandes. Les termes difficiles et complexes doivent être évités. Néanmoins, s'il est impossible de trouver des équivalents simples aux termes techniques, un petit glossaire peut trouver sa place dans le formulaire,
- un ou deux écrans à remplir par l'utilisateur,
- une zone consacrée aux pièces à joindre et aux services qui permettent d'obtenir ces pièces.

7.2 Une disposition des rubriques logique et standardisée

Les informations sur la situation personnelle de l'utilisateur doivent suivre l'ordre suivant dans la mesure du possible :

- Civilité
- Nom
- Prénom,
- Date de naissance
- Nationalité
- Numéro de dossier ou d'enregistrement dans l'administration concernée
- Adresse et coordonnées (téléphoniques et électroniques)
- Situation familiale
- Déclaration de ressources ou de revenus, si nécessaire

L'utilisation raisonnée de la couleur rend le formulaire plus lisible et plus clair ; assurez-vous simplement que le document demeure utilisable lorsqu'il est photocopié ou imprimé en noir et blanc.

8 LES ETAPES DE TRANSFORMATION D'UN FORMULAIRE EN VERSION DYNAMIQUE OU INTERACTIVE

Qui ?	Fait Quoi ?	Comment ?
Correspondant ministériel	Demande de dématérialisation	Courriel au référent formulaires DGME
DGME	Réception de la demande	
DGME	Dématérialisable ? Non → Demande de dématérialisation Oui → Interactif ?	Courriel au correspondant ministériel pour correction du formulaire
DGME	Interactif ? Non → Réalisation des travaux Oui → Envoi FIF vierge et fichier des règles de routage	Courriel au correspondant ministériel
Correspondant ministériel	Mise à jour et renvoi des 2 documents	Courriel au référent formulaires DGME
DGME	Réception des 2 documents complétés Sont-ils complets ? Non → Réalisation des travaux Oui → Réalisation des travaux	Modification de la FIF et/ou du fichier des règles de routage : Prise en compte des remarques de la DGME
DGME	Réalisation des travaux	Prise en compte des éventuels compléments d'informations du correspondant ministériel
DGME	Livraison du formulaire	
DGME	Test du formulaire	
DGME	Y a-t-il des anomalies ? Oui → Réalisation des travaux Non → Installation en Pré-Prod	DGME : Correction des anomalies détectées par la DGME et/ou le correspondant ministériel
DGME	Installation en Pré-Prod Test du formulaire	Envoi courriel au correspondant ministériel pour démarrage des tests
Correspondant ministériel	Y a-t-il des anomalies ? Oui → Réalisation des travaux Non → Validation et demande de MEP	Transmission des anomalies détectées par le correspondant ministériel à la DGME
Correspondant ministériel	Validation et demande de MEP	
DGME	MEP du formulaire	Hébergement et MEL sur le SUP Transmission du lien URL au correspondant ministériel et à la DILA

9 GRILLE D'AUTO-EVALUATION DE VOTRE FORMULAIRE

Cette grille est destinée à vous aider à tester et auto-évaluer votre propre formulaire, qu'il soit au format papier, au format numérique ou sous forme de téléprocédure, et sa notice, le cas échéant.

La légalité		
➤ de la version papier	OUI	NON
1 - Le service ne pose pas de question pour laquelle il détient déjà la réponse		
2 - Le formulaire mentionne le texte auquel il se rapporte (loi, décret, arrêté, circulaire)		
3 - Le titre du formulaire est explicite et en rapport avec le dispositif légal		
4 - L'utilisateur peut aisément vérifier qu'il remplit les conditions qui le font entrer dans le dispositif le conduisant à compléter le formulaire		
5 - Le caractère de la démarche (obligatoire ou facultatif), les délais de réponse, les risques de sanctions pour retard de réponse, les conséquences des inexactitudes, de réponses incomplètes ou de fausses déclarations sont clairement spécifiés à l'utilisateur ainsi que les voies de recours éventuelles		
6 - Les suites qui seront données au dépôt du formulaire et les délais d'instruction ou de réponse de l'administration sont indiqués		
7 - Les informations demandées sont justifiées par le texte à l'origine du formulaire		
8 - Les usagers sont informés de leurs droits d'accès et de rectification des données stockées à partir du formulaire		
9 - L'administration ou le service émetteur du formulaire sont identifiables		
10 - Si l'utilisateur doit être en mesure d'apporter la preuve du dépôt du formulaire, cette information lui est clairement donnée et moyen lui est fourni de garder trace de ses réponses		
➤ de la version numérique	OUI	NON
11 - Une version numérique existe		
12 - La formalité est proposée sous forme de téléprocédure		
➤ L'évaluation des formulaires en ligne	OUI	NON
13 - L'ensemble de la procédure informatisée est de compréhension aisée		
14 - Le formulaire sera mis en ligne sur un site agréé (SUP et service public)		
15 - L'accès au guichet des formulaires est balisé clairement à travers le site		
16 - Il est possible de télécharger aisément et gratuitement le logiciel de lecture et de téléchargement applicable par les principaux systèmes opérateurs : Windows, Mac O.S, Linux.		
17 - Le téléchargement est parfaitement sécurisé afin qu'un fichier contenant un code programme mal intentionné ne vienne endommager l'ordinateur récepteur		
18 - La procédure a été structurée de telle façon que chaque phase du téléchargement optimise la connexion par modem		
19 - La présentation du formulaire a été adaptée à la présentation en ligne		
20 - Le contenu de la version numérique est conforme à la version papier		
➤ S'il s'agit d'une téléprocédure	OUI	NON
21 - La téléprocédure est sécurisée		
22 - Une clef d'accès à la téléprocédure est fournie afin que l'utilisateur puisse y apporter des corrections dans le temps imparti		
23 - Un récépissé de déclaration est prévu		
24 - Une procédure permettant à l'utilisateur de faire parvenir les pièces justificatives par courrier existe		

La lisibilité		
➤ L'aspect général du formulaire	OUI	NON
25 - Les différentes parties du formulaire sont identifiées par des titres, des encadrés, le dispositif graphique		
26 - Le respect de la charte graphique du SIG, et l'emploi de celle du ministère ou du service, permettent d'identifier la provenance institutionnelle du document		
27 - Le traitement graphique et la mise en page permettent de repérer les parties réservées aux réponses et celles réservées à l'administration		
28 - Les caractères sont lisibles		
29 - Une version pour les personnes mal-voyantes est disponible		
➤ La rédaction des questions	OUI	NON
30 - Le vocabulaire employé est courant ou explicite s'il s'agit de termes techniques ou juridiques		
31 - Une question ne peut permettre qu'une réponse		
32 - L'ordre du questionnement est logique		
L'ergonomie		
➤ de la version papier	OUI	NON
33 - Le remplissage est facilité par la proposition des réponses possibles (cases à cocher, liste de situations possibles, exemples de remplissage)		
34 - L'administration pré-remplit toutes les zones de l'imprimé pour lesquelles elle dispose déjà de renseignements		
35 - A défaut l'administration propose des peignes pour l'indication de données numériques		
36 - Les espaces consacrés aux réponses sont adaptés à la quantité d'information qu'ils doivent recevoir		
➤ de la version numérique	OUI	NON
37 - Reprise de l'item 11		
38 - Le remplissage en ligne est possible		
39 - A défaut, les espaces de remplissage sont suffisants pour permettre d'intégrer manuellement la réponse attendue		
40 - Le formulaire peut être édité de façon lisible en noir et blanc sur n'importe quelle imprimante		
41 - Le téléchargement du fichier du formulaire est facile et rapide		
42 - Des consignes d'utilisation sont disponibles sur le site		
➤ de la téléprocédure	OUI	NON
43 - Le déroulement de la procédure est facile et rapide		
44 - Des consignes d'utilisation de la téléprocédure sont disponibles en ligne		
45 - Des processus de validation évitent les erreurs de remplissage		
46 - Des listes de choix sont proposées quand cela est possible		
La proportionnalité		
➤ L'adéquation du formulaire avec le dispositif légal	OUI	NON
47 - La mise en place d'un formulaire ne peut être évitée pour permettre l'application du dispositif légal		
48 - Le nombre de démarches (déplacements, obtention d'une information détenue par une autre administration ...) à accomplir est nul ou réduit		
49 - Une aide au remplissage est proposée (références d'un service, n° d'appel téléphonique,		

permanences)		
50 - L'aide au remplissage est adaptée au public concerné, en particulier aux personnes en difficulté		
➤ L'information et l'aide au remplissage	OUI	NON
51 - Les lieux de réception du formulaire complété sont clairement indiqués ainsi que les moyens de transmission admis		
➤ La notice d'accompagnement	OUI	NON
52 - Une notice intégrée au formulaire ou jointe est disponible		
53 - Cette notice comporte les trois parties, objet de la recommandation de la Cosa (informations générales et juridiques, aide au remplissage, aide à l'utilisateur pour l'ensemble de la démarche)		
54 - Les explications d'aide au remplissage sont référencées de la même manière que les différentes questions qu'elles commentent (titres, numéros, couleurs, ...)		
55 - Les termes techniques, juridiques, les locutions peu usuelles sont explicitées		
➤ Les pièces justificatives	OUI	NON
56 - Aucune pièce n'est demandée		
57 - Des pièces sont exigées		
58 - Les pièces justificatives demandées correspondent à des vérifications pertinentes et nécessaires de l'information donnée par l'administré ou de sa situation		
59 - Il est tenu compte des pièces déjà fournies par l'administré dans le cadre de la même démarche accomplie antérieurement		
60 - Les pièces demandées sont clairement indiquées ainsi, le cas échéant, que les moyens de se les procurer		