

GUIDE DE SIMPLIFICATION DES FORMULAIRES

Ou

*COMMENT CONCEVOIR UN
BON FORMULAIRE ?*



Avant-Propos	3
1 Evaluation du formulaire (quand le formulaire existe déjà)	5
1.1 Consulter les usagers.....	5
1.2 Consulter les services de l'administration.....	5
2 Simplification du formulaire	6
2.1 Examiner la pertinence des données et pièces justificatives.....	6
2.2 Envisager tous les modes de collecte de données.....	6
2.3 Donner une structure logique et cohérente aux données du formulaire.....	7
3 Lisibilité du formulaire	10
3.1 Soigner la présentation	10
3.2 Soigner la syntaxe du texte	11
3.3 Utiliser un vocabulaire clair et un français courant.....	12
3.4 Proposer des modalités d'aide au remplissage	13
3.5 Respecter la charte graphique.....	14
4 L'informatisation du formulaire	15
4.1 Mettre le formulaire en ligne	15
4.2 Élaborer un formulaire électronique	15
5 Evaluation et suivi du formulaire par les usagers	17
5.1 Consulter les usagers.....	17
5.2 Assurer le suivi du formulaire.....	18

Le contexte

C'est généralement au travers d'un formulaire que se formalisent les contacts entre l'utilisateur et l'administration.

Mal compris de l'utilisateur, un formulaire reviendra mal complété à l'administration, alourdissant d'autant le travail de celle-ci. Il est profitable de concevoir des formulaires faciles à comprendre qui adoptent la logique de l'utilisateur.

L'Administration vise la qualité du service et le respect de l'égalité de traitement. Le recours aux nouvelles technologies facilite la vie de l'utilisateur à condition que le formulaire électronique soit accessible presque partout et à toute heure.

L'amélioration des formulaires est un chantier majeur pour le Service ISA. C'est l'une des missions prioritaires imposées par le Gouvernement de la Communauté française.

Quoi ?

Le présent guide¹ résume le parcours de création ou de révision d'un formulaire dont il est recommandé de suivre l'ordre des étapes.

Une fois le formulaire électronique prêt à la mise en ligne, il est bien tard pour se demander si certaines données ne sont pas inutiles.

Le guide a donc une vocation pratique. Le guide propose notamment en annexe une première grille d'évaluation de formulaire.

Par ailleurs, les membres du Service ISA vous accompagneront volontiers à toute étape de la fabrication.

Pourquoi ?

Il entre également dans les missions du Service ISA de proposer des supports méthodologiques aux différents services publics de la Communauté française. Réglementation, processus, formulaires, lisibilité des documents, sources authentiques, autant de domaines qui nous ont semblé devoir faire l'objet en priorité de tels supports.

Par ailleurs, c'est certainement par la sensibilisation, mais peut-être davantage par la mise en pratique des méthodes de lisibilité, de simplification et d'e-gouvernement que les services publics de la Communauté française en mesureront l'efficacité et se les approprieront. C'est pour permettre ce passage à la pratique que veut contribuer ce guide.

¹ Le présent document a été élaboré à partir du travail réalisé par EASI-WAL. ISA le remercie de lui avoir mis à disposition ce matériel didactique.

Pour qui ?

Ce guide s'adresse à tout agent des services publics de la Communauté française amené à concevoir ou à réviser un formulaire et qui souhaite parvenir à un document lisible, simple, accessible en version électronique, si possible intelligente, dans ce dernier cas, développé par ISA.

Quand ?

C'est en début de travail que le guide a toute son utilité. Toutefois, un formulaire n'est jamais définitivement figé. La législation change, les applications informatiques évoluent. Dans la plupart des cas, un formulaire connaît plusieurs versions qui sont autant de cycles de révision complète ou partielle et autant d'occasions de consulter le guide.

Le schéma suivant illustre le circuit d'examen d'un formulaire dont les grandes étapes sont détaillées dans la suite du présent guide.

1.1 Consulter les usagers

Objectifs

Mettre en lumière les faiblesses du formulaire;
Déteeter les difficultés que rencontrent les utilisateurs lors de son remplissage;
Tenir compte de la logique de l'utilisateur.

Comment ?

La consultation des usagers (via leurs organes de representation) s'opère notamment par un test du formulaire. Observer des usagers en train de remplir le formulaire en temps réel permet d'étudier leurs réactions : hésitations, agacement, incompréhension, perplexité, frustration, blocages et interrogations. Des sociétés spécialisées réalisent ce type de mission. Consultez ISA.

1.2 Consulter les services de l'administration

Objectifs

Prendre connaissance des difficultés les plus souvent évoquées par les usagers;
Déterminer les points forts et les points faibles du formulaire.

Comment ?

Il faut interroger les gestionnaires de dossiers en leur demandant de décrire le formulaire idéal. Le médiateur et le Téléphone vert de la Communauté française peuvent faire part également des difficultés rencontrées par les citoyens à la suite d'une décision administrative et d'un formulaire mal rédigé.

2.1 Examiner la pertinence des données et pièces justificatives

Objectif

Alléger la tâche de l'utilisateur en s'assurant de la pertinence de la demande de chaque donnée et de chaque pièce justificative.

Comment ?

Il faut effectuer un inventaire exhaustif des données demandées dans le formulaire. Cette première liste, constituée en-dehors de la structure du formulaire initial, permet de procéder à une évaluation du besoin réel des données et des pièces justificatives. Cette « mise à plat » permet une évaluation critique plus libre que le travail sur un formulaire existant.

Quelques questions qui permettent de juger de la valeur ajoutée :

La collecte des données (ou des pièces justificatives) résulte-t-elle d'une prescription légale ? Si c'est le cas, la donnée (ou la pièce justificative) doit être introduite dans le formulaire. Toutefois, la pratique fait apparaître que la prescription légale ne garantit pas la pertinence de la donnée. Il peut être utile d'envisager une révision du texte légal.

La donnée (ou la pièce justificative) est-elle indispensable pour l'instruction du dossier ? Si son apport est nul ou faible, la donnée ne doit pas être maintenue.

La donnée (ou la pièce justificative) concerne-t-elle un grand nombre d'utilisateurs ? Si elle concerne un nombre réduit d'utilisateurs, il ne faut pas introduire la demande de donnée ou de pièce justificative dans le formulaire mais poser la question ou réclamer la pièce ponctuellement lors de l'instruction du dossier.

Les données indispensables doivent être demandées d'une façon claire et logique pour l'utilisateur.

En outre, l'Administration doit s'appuyer aussi sur le principe de confiance qui consiste à remplacer, dans un premier temps, la pièce justificative par une déclaration sur l'honneur. L'utilisateur ne fournit les pièces justificatives qu'après un premier examen du dossier qui démontre que sa demande est éligible.

2.2 Envisager tous les modes de collecte de données

Objectif

Limiter la collecte des données auprès de l'utilisateur et préférer la collaboration avec d'autres services et administrations.

Comment ?

Certaines données et certaines pièces justificatives sont disponibles via d'autres sources que l'utilisateur lui-même : les archives et banques de données du service gestionnaire du dossier, les organismes publics ou privés (Banque Centrale de la

Sécurité Sociale, Banque-carrefour des Entreprises, TVA, Registre national, Bel First...).

Le principe de collecte unique consiste à ne plus permettre aux administrations de réclamer à des usagers des données ou des pièces justificatives disponibles par ailleurs.

Concrètement, cela veut dire que l'utilisateur reçoit un formulaire « pré-rempli » avec toutes les données recueillies par l'administration. Il valide les informations et signale les éventuelles erreurs ou les évolutions de sa situation à l'administration.

Cette simplification implique un travail préalable qui consiste à identifier les sources de chaque donnée ou de chaque pièce justificative. Il faut ensuite vérifier leur fiabilité, leur actualité, leur authenticité et leur coût.

Ainsi, par exemple, l'administration qui doit vérifier via un formulaire la donnée « domicile » peut obtenir cette information auprès du Registre national plutôt que de la demander à l'utilisateur.

La donnée « domicile » est fiable dans la mesure où elle repose sur des données déclarées par l'utilisateur et contrôlées par l'autorité communale.

Elle n'est actuelle que dans la mesure où le Registre national a été adapté par rapport aux modifications récentes.

Le Registre national est généralement utilisé comme référence pour la donnée « domicile » et est donc considéré comme la source authentique de celle-ci.

Dans ce cas, le recours à la source authentique suppose uniquement un accès (gratuit) pour le fonctionnaire au registre national, mais pour d'autres cas un tel accès a un coût qui doit être pris en compte par l'administration.

Après évaluation, l'accès à ces sources est intégré à la gestion du dossier. Il faut également permettre à l'utilisateur de valider ses données.

Le futur projet MIMESIS, qui consiste à identifier les personnes physiques et morales en contact avec le Ministère de la Communauté française avec un identifiant unique, augmentera l'efficacité des relations entre le citoyen et l'Administration.

2.3 Donner une structure logique et cohérente aux données du formulaire

Objectif

Faciliter le remplissage d'un formulaire par l'utilisateur grâce à une structure logique et cohérente, notamment dans la succession des questions.

Comment?

La structure du formulaire doit être pensée pour que les cadres se succèdent de la manière la plus cohérente possible : du plus général au plus particulier. Cette organisation des cadres permet à l'utilisateur d'identifier rapidement ceux qui le concernent.

Le cadre « Renseignements généraux » viendra avant le cadre « Renseignements comptables »; de même, le cadre « Identification du demandeur » précédera le cadre « Caractéristiques techniques de l'installation ».

Pour être efficace, il est important d'identifier les données communes entre les différents formulaires (communes à tous les formulaires, communes à tous, sauf un, puis communes à tous, sauf deux, et ainsi de suite) afin d'élaborer des « blocs communs » qui seront très utiles pour la mise en ligne des formulaires.

Les coordonnées d'une personne sont toujours demandées de la même façon :

M/Mme, nom, prénom;

Adresse, n°, boîte;

Code postal, localité;

Tél., fax, courriel; GSM :

C'est un bloc commun. Si les données de localisation ne sont pas utiles pour certains formulaires, on peut créer un bloc du type :

M/Mme, nom, prénom;

Tél., fax, courriel; GSM.

Ce bloc sera commun à ces formulaires.

Au sein de chaque bloc, les questions doivent se succéder de manière logique et cohérente. Il s'agit :

- de poser les questions en allant de la plus générale à la plus particulière;
- de veiller à ce que les questions fassent référence à une seule problématique à la fois;
- d'éviter au maximum les questions ouvertes, appelant une rédaction libre de la part de l'utilisateur.

« Avez-vous des enfants ? » impose une réponse par oui ou par non. Celui qui répond « non » n'est plus concerné par les questions plus précises qui suivent et portent sur le nombre, l'âge, l'année d'études, etc. Cet utilisateur est renvoyé au bloc ou au cadre suivant.

« Un ou plusieurs ascendants ou collatéraux vivent-ils sous votre toit ? Vos enfants majeurs sont-ils domiciliés avec vous ? ». Ces questions ont peut-être trait à la même notion pour le fonctionnaire. En revanche, l'utilisateur ne fait pas nécessairement le lien. Ces questions devraient être scindées pour permettre des réponses plus précises et sans ambiguïté : oui/non; combien ?

La question « quel âge ont-ils ? » permet une variété de réponses comme « 3, 6 et 9 ans » ou « 2 ans 5 mois », « 4 ans et demi » « 7 ans le 21 mars prochain », etc. Il vaut mieux prévoir des champs « date de naissance » pour chaque enfant.

Les formulaires intelligents permettront de mémoriser des données qui s'afficheront automatiquement dès l'introduction d'une donnée identifiante. Ces données ne devront donc plus être demandées aux utilisateurs.

La notice est souvent indispensable mais elle ne doit pas servir à donner des indications sur la manière de compléter le formulaire (comme par exemple biffer la mention inutile).

Elle sert à fournir des explications complémentaires, qui permettent à l'utilisateur de vérifier :

- s'il a bien compris la portée d'une rubrique;
- s'il est bien dans les conditions pour bénéficier d'un avantage ou pour remplir une obligation;

- s'il a avantage à continuer à remplir le formulaire.

Il est donc intéressant de concevoir une notice explicative sous forme de questions et réponses à la manière des Foires Aux Questions (FAQ) sur les sites Internet.

L'exemple suivant illustre la facilité de compréhension que revêt pour l'utilisateur une présentation de l'information sous forme de FAQ.

Préférez ceci :

Quand dois-je envoyer mon dossier de demande de subvention ?

Lors de l'appel à projet entre le 1er mars et le 15 avril.

... A ceci

L'article 5 alinéa 3 de l'arrêté du 10 avril 2000 prévoit, dans le cadre d'une demande de subside, les modalités relatives à la période de dépôt des projets par les porteurs de projet. Ainsi, seuls les dossiers de demande qui parviennent à l'administration lors de l'appel à projet entre le 1er mars et le 15 avril seront déclarés recevables.

3.1 Soigner la présentation

Objectif

Rendre le remplissage moins pénible pour l'utilisateur.

Comment ?

Le découpage du formulaire en plusieurs cadres permet de le remplir par étapes et facilite la tâche.

Il est important de donner un titre à chaque cadre. Le titrage permet à l'utilisateur d'identifier clairement l'objet du cadre et au concepteur de s'assurer que la récolte des données obéit bien à une certaine logique, celle de l'utilisateur plutôt que celle du fonctionnaire.

Cadre 1 : le demandeur

Cadre 2 : l'objet de la demande

Cadre 3 : les caractéristiques techniques de l'installation répond à la logique de l'utilisateur,

alors que le fonctionnaire préfère

Cadre 1 : l'objet de la demande

Cadre 2 : les caractéristiques techniques de l'installation

Cadre 3 : le demandeur

Chaque fois que c'est possible, il vaut mieux utiliser des questions fermées, c'est-à-dire des questions avec réponses par oui ou non ou avec réponses à choisir dans une liste. Il est beaucoup plus facile et plus rapide pour l'utilisateur de cocher des cases que de rédiger des réponses.

Voici un exemple de liste qui propose plusieurs cas de figure. L'utilisateur peut cocher celui ou ceux qui le concernent. Bien entendu, il faut préciser si plusieurs réponses sont possibles et si la liste est exhaustive ou non (en ajoutant « autre » ou « précisez » par exemple).

Votre société est une :

S.P.R.L. – S.P.R.L.U. (société privée à responsabilité limitée)

S.A. (société anonyme)

S.C.R.L. (société coopérative à responsabilité limitée)

S.C.R.I. (société coopérative à responsabilité illimitée)

Dans la mesure où la forme de votre société ne se trouve pas dans les propositions ci-dessus (par ex. groupement d'intérêt économique, ...), précisez celle-ci :

Le tableau à remplir n'est pas préconisé par le Service ISA car il est difficile à mettre en œuvre (manque de place pour les réponses, choix des intitulés, ...).

Lorsqu'il n'est pas possible d'éviter une formulation complexe, il est utile d'illustrer celle-ci par un exemple.

⊗ Pour effectuer une formalité au plus tard à la fin du 18^{ème} mois qui suit le trimestre de référence, on peut proposer une formulation telle que :

☺ « Si vous avez... le 14 juin 2004, c'est-à-dire au cours du 2^{ème} trimestre 2004, vous devez... avant le 31 décembre 2006 »

La liste des pièces à joindre doit se trouver dans un cadre spécial, en fin de formulaire. Elle doit reprendre l'intitulé exact et complet de chaque pièce qu'il est demandé de joindre.

Les pièces peuvent être listées dans l'ordre où elles apparaissent dans le formulaire ou regroupées par catégories d'utilisateur, par exemple.

La liste permet à l'utilisateur de vérifier, avant d'envoyer son formulaire, s'il a bien réuni toutes les pièces exigées.

3.2 Soigner la syntaxe du texte

Objectif

Les règles de syntaxe simples permettent de contribuer à la clarté et à la facilité de compréhension du questionnaire.

Comment ?

Privilégier les phrases courtes, affirmatives et actives :

⊗ Il ne vous est pas permis de donner plusieurs réponses parmi celles qui vous sont proposées dans la liste qui suit.

☺ Choisissez une seule réponse dans la liste qui suit.

Rédiger une phrase par idée; proposer une seule idée importante par alinéa :

⊗ Si vous êtes une asbl, que vous n'avez pas demandé de subsides les deux dernières années, que vous agissez dans le domaine culturel qui nous concerne et que votre projet est financé à hauteur minimum de 25% par des recettes propres (billeterie par exemple) et que vous ne bénéficiez d'aucun autre subside venant d'un autre service de la Communauté française, vous pouvez bénéficier d'une prime.

☺ Vous êtes une asbl et vous n'avez pas déposé de demande de subside les deux dernières années. Vous agissez dans le domaine culturel qui est le nôtre. Vos recettes propres (billeterie par exemple) sont supérieures à 25% de vos recettes totales. Vous ne bénéficiez d'aucun autre subside venant d'un autre service de la Communauté française. Si vous réunissez toutes ces conditions, vous pouvez bénéficier d'une prime...

Poser une seule question à la fois :

⊗ Etes-vous majeur et vacciné ? oui/non

☺ Etes-vous majeur ? oui/non

☺ Etes-vous vacciné ? oui/non

Privilégier l'utilisation de phrases affirmatives. Elles sont plus lisibles que les phrases négatives :

⊗ Vous ne pouvez pas choisir plusieurs cases dans la liste suivante.

☺ Exprimez un seul choix dans la liste suivante.

Utiliser une tournure active, plus dynamique qu'une tournure passive :

⊗ Il a été prévu par le règlement d'ordre intérieur...

☺ Le règlement d'ordre intérieur prévoit...

Éviter les expressions typiquement administratives :

- ⊗ Il vous incombe de faire remplir le cadre X par l'administration Y.
- ☺ Faites remplir le cadre X par l'administration Y.

Utiliser des verbes plutôt que des substantifs abstraits :

- ⊗ Pour l'accroissement de vos responsabilités...
- ☺ Pour accroître vos responsabilités...
- ⊗ Veuillez prévoir un affranchissement suffisant de votre lettre...
- ☺ Affranchissez suffisamment votre lettre...

Le Service de la Langue française du Ministère de la Communauté française a publié un guide pratique pour écrire des textes administratifs faciles à comprendre. « Ecrire pour être lu » propose aux rédacteurs de textes administratifs 32 conseils simples qu'ils peuvent appliquer dans tous les types d'écrits administratifs. Info : secretariat.lngfr@cfwb.be ou 02/413.29.26.

3.3 Utiliser un vocabulaire clair et un français courant

Objectif

Un formulaire qui utilise une terminologie simple est accessible et compréhensible par tous.

Comment ?

Le même mot doit être employé pour exprimer la même notion, contrairement à l'écrit littéraire, qui recourt aux synonymes pour éviter les répétitions. Ainsi, parler tantôt de subside, tantôt de subvention risque d'égarer ou de perturber l'utilisateur.

S'adresser à l'utilisateur de façon directe, c'est-à-dire à la deuxième personne plutôt qu'à la troisième :

- ⊗ Combien de fois le demandeur a-t-il...?
- ☺ Combien de fois avez-vous...?

Éviter les anglicismes provenant du vocabulaire technique (notamment informatique) ou du jargon de certains métiers : back-office peut être remplacé par application (informatique), benchmarking par comparaison, core business par cœur de métier, draft par brouillon, customiser par personnaliser, etc. Il ne s'agit pas pour autant de remplacer week-end par fin de semaine !

Utiliser de préférence le présent. Éviter les temps peu employés dans le langage parlé, comme le passé simple de l'indicatif ou l'imparfait du subjonctif.

- ⊗ que vous fussiez en règle ou non
- ☺ que vous soyez en règle ou non

Éviter certaines expressions qui, par excès de précision, ralentissent la lecture :

- ⊗ Le(s)/la candidat(e)(s) devra(ont); le propriétaire et/ou le locataire...
- ☺ Les candidats devront; le propriétaire ou le locataire...

Éviter certaines abréviations, qui ne se justifient plus à l'heure du traitement de texte :

- ⊗ millions €
- ☺ millions d'euros

- M., Mme (**ou pire**, Mr, Mme)
- Monsieur, Madame

Eviter l'abus de sigles. Si l'utilisation d'un sigle est indispensable, il vaut mieux mettre l'expression en toutes lettres lors de sa première utilisation en la faisant suivre du sigle entre parenthèses :

- MCF, OEJAJ
- Ministère de la Communauté française; Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse (OEJAJ)

Recourir le moins possible aux termes techniques ou juridiques. S'il le faut, veiller à expliquer ceux-ci, soit dans une incise commençant par c'est-à-dire ou dans une courte parenthèse, soit dans une note de bas de page, soit encore en renvoyant à la notice explicative :

- pour les cinq années à partir du trimestre du décès du de cujus
 - pour les cinq années à partir du trimestre du décès du défunt
 - vous êtes une Très Petite Entreprise (TPE)
 - vous êtes une Très Petite Entreprise (TPE), c'est-à-dire que vous occupez moins de 10 travailleurs et que votre chiffre d'affaires annuel ou le total de votre bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros
- ou
- vous êtes une Très Petite Entreprise (TPE - moins de 10 travailleurs occupés et chiffre d'affaires annuel ou total du bilan annuel inférieur ou égal à 2 millions d'euros)
- ou
- vous êtes une Très Petite Entreprise (TPE)¹

1

La Très Petite Entreprise (TPE) est celle qui occupe moins de 10 travailleurs et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros.

Supprimer les mots inutiles :

- Ce formulaire est à renvoyer dûment complété, daté et signé à l'adresse suivante :
- Renvoyez ce formulaire complété, daté et signé à :

Il peut être intéressant d'accompagner le formulaire d'un glossaire destiné à définir les mots du vocabulaire juridique ou administratif qui ne font pas partie du français courant.

3.4 Proposer des modalités d'aide au remplissage

Objectif

Permettre à l'utilisateur d'obtenir rapidement une réponse à ses questions éventuelles.

Comment ?

Sans aller aussi loin qu'un formulaire intelligent, un formulaire en version papier peut aussi « aider » l'utilisateur par des « aides » adéquates :

Concrètement, l'aide au remplissage consiste à :

- indiquer la source des renseignements demandés;
- justifier les demandes de renseignements et de pièces à joindre si leur raison d'être n'apparaît pas à l'utilisateur;
- mentionner la disponibilité de l'administration pour des conseils.

3.5 Respecter la charte graphique

Objectif

L'utilisation de la charte graphique permet de véhiculer une image cohérente de la Communauté française.

Où la trouver ?

La Communauté française a adopté une charte graphique qui contribue à la qualité, l'unité et la continuité de son image au travers des différents documents qu'elle produit.

- pour les documents papier :

Direction Communication, Presse et Protocole (DCPP) : 02/413.22.99

- pour les formulaires :

Internet et Simplification administrative (ISA) : 02/413.20.78

4.1 Mettre le formulaire en ligne

Objectif

La mise en ligne des formulaires sur l'internet accélère le processus. Il permet aux usagers de télécharger les documents sur leur ordinateur, de les imprimer et de les renvoyer sous format papier selon un circuit traditionnel.

Comment ?

Tous les formulaires de la Communauté française doivent être accessibles sur le site central réservé aux formulaires : <http://www.formulaires.cfwb.be> dans plusieurs formats :

MS Word (.doc)

Adobe Reader (.pdf)

MS Excel (xls)

Après une concertation entre ISA et le service, les formulaires peuvent également se trouver sur d'autres sites mais avec un lien direct vers le site des formulaires pour éviter les erreurs de version.

Vous devez envoyer votre fichier, en version Word, à l'adresse isa@cfwb.be. et divers éléments doivent être précisés :

- dans quel thème et à quel emplacement au sein des « lignes de vie Citoyens et Entreprises » le formulaire doit être classé;
- le public cible;
- le service responsable (direction générale ou organisme d'intérêt public, direction, service, téléphone et numéro de fax du service, site Web, courriel des personnes responsables du traitement du formulaire, téléphone et numéro de fax de ces personnes);

4.2 Élaborer un formulaire électronique

Objectif

Les technologies de l'information et de la communication permettent d'individualiser les formulaires. Ceux-ci s'adaptent au profil de l'utilisateur et l'accompagnent selon ses spécificités.

Comment ?

Les formulaires électroniques sont des formulaires html, qui peuvent être complétés directement sur Internet. Ils présentent différentes possibilités :

Le formulaire intelligent offre une aide en ligne au remplissage. L'encodage des données par l'utilisateur entraîne automatiquement la suppression des rubriques devenues inutiles ainsi que la mise en avant des données indispensables : Si l'interlocuteur est une personne morale, les questions concernant une personne physique disparaissent. En revanche, des questions sur le statut juridique (asbl, PME, ...), le bilan seront peut-être pertinentes. Le procédé

permet également de déceler des incohérences et d'empêcher l'envoi de formulaires incomplets ou contenant des erreurs manifestes.

le formulaire interactif récupère des données authentiques en provenance d'autres administrations ou des données déjà à disposition de l'administration de la Communauté française. Il permet ainsi le [pré]remplissage automatique de certaines parties du formulaire à partir du profil de l'utilisateur.

le formulaire transactionnel peut être envoyé en ligne et signé électroniquement. Cette option est prévue pour fin 2008. En attendant la signature électronique, une version papier signée du formulaire doit être envoyée en parallèle par la poste.

le formulaire intégré aux applications administratives est soumis électroniquement, c'est-à-dire que les données qu'il contient sont intégrées dans une application informatique sans réencodage par l'administration. L'envoi de ces données dans l'application déclenche automatiquement une procédure de traitement du dossier par l'administration. Ce n'est pas pour tout de suite.

ISA

ISA dispose d'un outil de création de formulaires qui permet de réaliser un formulaire intelligent.

Dès réception du formulaire en version Word, ISA examine l'intelligence à apporter au formulaire, c'est-à-dire :


- la logique entre les blocs (par exemple, si l'utilisateur répond A au cadre 1, il va automatiquement au cadre 3 et ne voit pas le cadre 2);
- les données propres au formulaire qui peuvent faire l'objet de calculs (totaux, dates dépendant les unes des autres) ou de contrôles (numéros de téléphone, de comptes bancaires, de TVA);
- les données qui peuvent être pré-remplies;
- les éventuelles bases de données « sources » ...

ISA associe le service demandeur dès le départ car un travail de structuration et de simplification s'impose d'office. Les fonctionnaires qui sont en première ligne dans le contact avec les usagers sont les interlocuteurs privilégiés pour valider le formulaire intelligent. En général, dans un formulaire intelligent, les questions sont formulées autrement, sont posées dans un ordre adapté au format.

Lorsqu'un formulaire comporte des relations avec une base de données, l'Etnic est associé au travail.

À différents stades du processus, et certainement avant la mise en ligne de la version électronique du formulaire, ISA souhaite tester le formulaire auprès de l'administration. Celle-ci fait part de ses remarques et suggestions. A ce stade, le formulaire peut également être testé par des usagers privilégiés.

À l'issue de la période de test, la version électronique du formulaire est accessible à partir du site www.formulaires.cfwb.be ou le site du service. Elle est

symbolisée par l'icône suivante : 

5.1 Consulter les usagers

Objectif

Obtenir des informations précieuses pour l'amélioration de la qualité et de la lisibilité des documents.

Comment ?

Un questionnaire d'évaluation doit systématiquement être joint à tout formulaire, que celui-ci soit en version papier ou en version électronique. En voici un modèle :

Enquête de satisfaction : simplification administrative

Le Gouvernement de la Communauté française souhaite simplifier vos démarches administratives. Si vous le souhaitez, vous pouvez nous donner votre avis sur le formulaire que vous venez de lire ou de compléter. Cela nous permettra de mieux connaître vos attentes.

Cela nous permettra de mieux connaître vos attentes.

Questionnaire d'évaluation du formulaire

Le Gouvernement wallon souhaite simplifier vos démarches administratives. Si vous le souhaitez, vous pouvez nous donner votre avis sur le formulaire que vous venez de lire ou de compléter. Cela nous permettra de mieux connaître vos attentes.

Les mots utilisés étaient :

Très faciles à comprendre Faciles à comprendre Difficiles à comprendre Très difficiles à comprendre

Exemple/explication :

Les questions posées étaient :

Très faciles à comprendre Faciles à comprendre Difficiles à comprendre Très difficiles à comprendre

Exemple/explication :

J'ai trouvé la présentation du formulaire (mise en page, caractères utilisés, graphisme, ...) :

Très agréable Agréable Peu agréable Pas agréable du tout

Exemple/explication :

J'ai trouvé la structuration du formulaire (type de questions, ordre des questions, ...) :

Très logique Logique Peu logique Pas logique du tout

Exemple/explication :

J'ai pu obtenir les informations demandées par le formulaire :

Très facilement Facilement Difficilement Très difficilement

Exemple/explication :

Mes autres remarques :

Merci pour votre participation !

Par ailleurs, les fonctionnaires qui recueillent des commentaires des usagers sur des aspects de simplification ou de lisibilité du formulaire ainsi que sur sa forme électronique peuvent utilement les communiquer à ISA à l'adresse : isa@cfwb.be.

5.2 Assurer le suivi du formulaire

Objectif

Anticiper les changements du formulaire afin de ne pas mettre l'utilisateur en difficulté.

Comment ?

De nombreux éléments peuvent amener à modifier un formulaire : les évolutions législatives ou technologiques, les améliorations dans la procédure de traitement des dossiers ou encore, bien sûr, les évaluations des usagers, qu'elles soient spontanées ou recueillies par questionnaire.

De manière à anticiper au mieux ces éléments, les responsables d'un formulaire peuvent se fixer des échéances systématiques pour procéder à une évaluation globale du formulaire.

Donne-t-il satisfaction ? Peut-il être amélioré ? Des modifications vont-elles s'imposer prochainement ? Autant d'exemples de questions à se poser au moins une fois par semestre.

Bon travail !

L'équipe ISA