



PROJET « simplification des courriers » WEBINAIRE IdéalCo 8 juin 2026



Intervenantes :

Morgane FLAUGERE, cheffe de service Insertion

Sonia CLOEZ, chargée du Lab'07

Laure DUPONT-GAILLARD, chargée de mission illettrisme

Julie GAYRAL, agence NOVA 7

2022- Création du CLTS 07



4 thématiques de travail :

- 1) Non recours aux droits
- 2) La participation des personnes concernées
- 3) L'attractivité des métiers
- 4) Le développement du pouvoir d'agir

Atelier « croisement des regards »

5 professionnels
6 personnes concernées

Formation - Initiation au FALC *

- Mise en pratique sur des courriers existants
- Prise de conscience collective

Projet de simplification des courriers

DGA solidarités >>> périmètre INSERTION - RSA

- Communiquer pour tous dans un langage compréhensible

C'est une **méthode** avec des règles pour adapter **différents supports** de communication.

Une méthode pour vous aider à **rendre l'information** facile à lire et à comprendre.

Une méthode pour faire comprendre toutes les informations et **faciliter la participation de tous**.

Utilisation du FALC



Supports de communication



Documents administratifs



Discours



Consignes orales



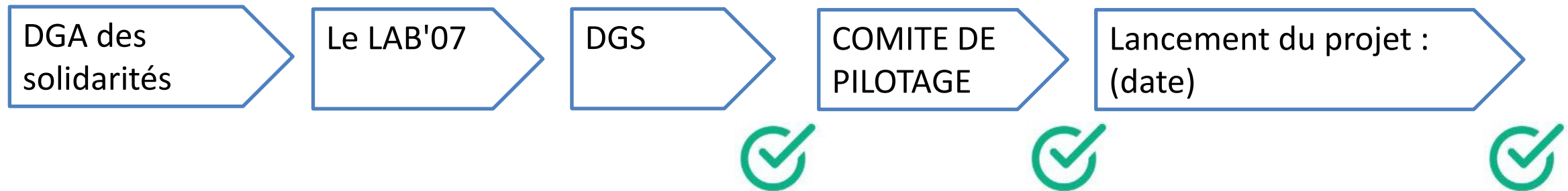
Internet

En 2017, un comité inter-ministériel disait que le FALC devrait être généralisé à tous les services publics.

CONSTATS ET OBJECTIFS DU PROJET

Pourquoi simplifier les courriers ?

- Plus de **160 000 courriers(*)** envoyés /an - **70 % émanent des «Solidarités»**
*(*chiffres 2023)*
- Une partie des courriers restent incompris ou non lus



La commande :

- Améliorer la compréhension des courriers
- donner aux usagers les moyens d'agir

UNE MÉTHODE PARTICIPATIVE

Comment avons-nous procédé ?

1 - Comité de pilotage :

- Elue de délégation
- DGS
- DGA solidarités
- Direction insertion
- DTAS
- DirCom
- Direction informatique

2- Groupe de travail / Comité technique :

- Chef de service en DTAS
- Assistant socio-éducatif + Secrétaire de pôle
- Chargé de mission numérisocial
- Chargé de mission projets transversaux du social
- Responsable du pôle allocation
- Chargée de mission illétrisme
- Usagers

3- un prestataire designer

- Appui technique
- Réalisation des prototypes
- Création des livrables

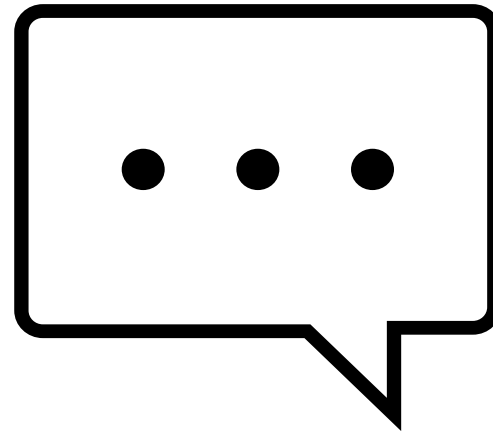
12 mois de
travaux

6 réunions du groupe de travail
4 réunions du COPIL

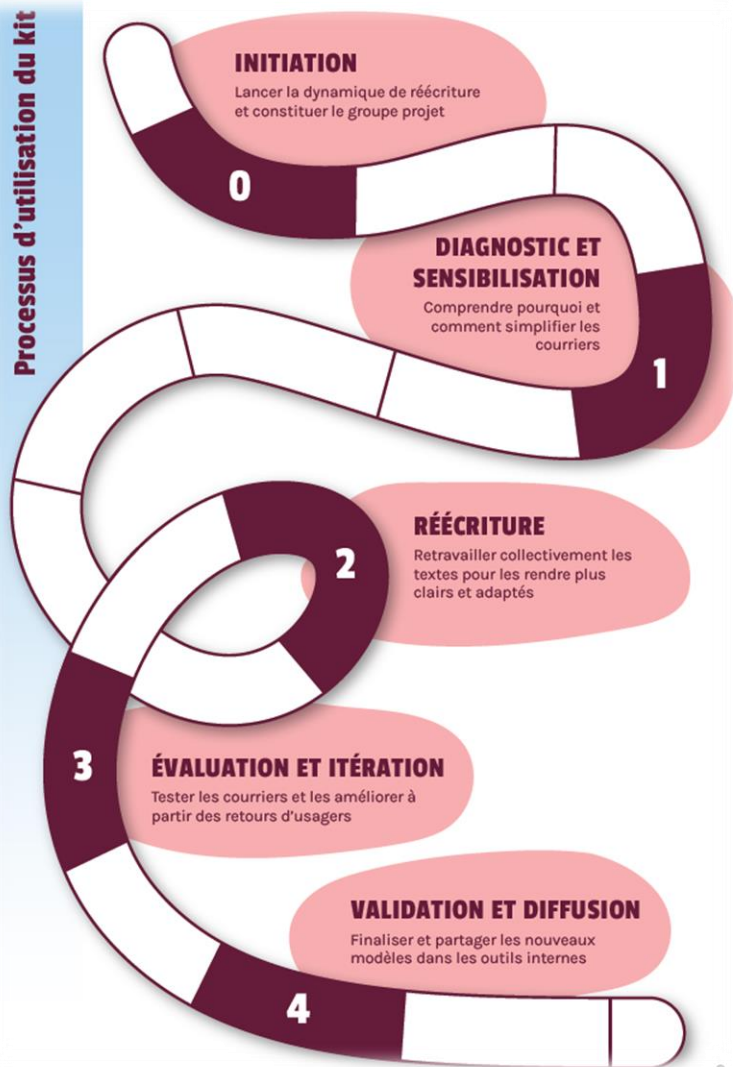
2 mois de tests
3 séances de
réécriture

1 KIT de
réécriture

Questions/Réponses



Processus d'utilisation du kit



0. Composer le groupe projet, planifier le calendrier, participer à une sensibilisation au FALC*

1. Etat des lieux , tri et priorisation des courriers, analyse et diagnostic

2. Appropriation du KIT et réécriture

3. Evaluation-tests auprès d'utilisateurs, ajustements

4. validation, formalisation, mise à jour de la base documentaire, information interne

Manuel d'utilisation du kit de réécriture des courriers



Chaque courrier envoyé par le Département informe, explique, parfois décide mais il traduit surtout la manière dont la collectivité s'adresse aux habitants et façonne ainsi une relation particulière à l'utilisateur. L'enjeu du kit de réécriture des courriers est donc de permettre de rédiger des courriers clairs, compréhensibles dès la première lecture et qui instaurent la juste relation à l'utilisateur. Ce kit n'est pas seulement un outil de rédaction : c'est un levier de simplification et d'amélioration de la qualité du service public. Son utilisation se veut collaborative avec les usagers et les agents du Département afin que les courriers simplifiés soient le reflet des besoins de chacun.

Les outils du kit

1

Le tableau de cadrage

Pour poser les bases du courrier : objectif, ton, public, messages essentiels.

2

Le guide d'écriture

Pour faciliter la réécriture grâce à des consignes guidées ou à l'appui de l'intelligence artificielle.

3

Le modèle de courriers

Modèle de courrier type, conforme aux principes de lisibilité et à la charte du Département.

4

La grille d'évaluation

Pour vérifier la clarté et la compréhension du courrier final.

Outil 1

Le Tableau de cadrage

Cet outil permet de collecter les informations, le ton et la structure du courrier à réécrire. Reportez les informations importantes à prendre en compte à l'intérieur.

Bloc	Rubrique	Consignes	Renseignements
1. Informations générales	Type de courrier	Information / Demande / Réponse / Décision / Convocation / Relance / Réclamation / Autre	
	Étape de la relation (si pertinent)	Étape du parcours Rappel de l'étape précédente (référence à un rendez-vous, à un courrier, à un événement, à un échange avec un interlocuteur précédent, etc.)	
	Objet du courrier (Facultatif)	Résumé en quelques mots du contenu du courrier (qui pourra être indiqué sous l'en-tête)	
	Références éventuelles du courrier (facultatif)	Numéro de dossier/courrier, date de la demande initiale, etc.	
2. Contenu du message	Introduction	Résumer la situation initiale qui déclenche l'envoi du courrier <i>Ex. : « vous nous avez envoyé une demande... », « vous avez payé tel montant... », etc.</i>	

Outil 2

Structure du prompt à donner à l'IA

Tu es un assistant expert en rédaction administrative claire et tu travailles pour le compte du Département de l'Ardèche. Tu vas réécrire le courrier que je te fournis en pièce jointe, à partir des consignes résumées dans le tableau de cadrage ci-joint également. Ton objectif est de reformuler le courrier en rédigeant un texte :

- Compris dès la première lecture,
- Structuré (avec paragraphes cohérents et logiques),
- Adapté au profil du destinataire,
- Respectant le ton demandé (selon les consignes ci-dessous),
- Conforme aux principes FALC (Facile à Lire et à Comprendre).

Le courrier rédigé doit respecter la structure suivante :

[Objet du courrier en quelques mots décrivant l'intention du message – facultatif]

[Introduction avec rappel de la situation initiale et du but du courrier]

[Information à transmettre]

[Action attendue]

[Conséquences éventuelles, suite des actions]

[Deuxième information - éventuelle]

[Formule de politesse]

Le guide d'écriture

Cet outil est un prompt pour intelligence artificielle. Associé au tableau de cadrage, il servira à guider la réécriture assistée par intelligence artificielle. Vous pouvez également rédiger vous-même le courrier à l'aide des conseils fournis dans la partie « Pour réécrire le courrier sans intelligence artificielle ».

Outil 3

le modèle de courrier

Cet outil est une trame de courrier à remplir. Ce document est charté conformément aux exigences du Département.

[Émetteur Département – Direction, service]
[Émetteur contact dédié, référent – nom, prénom, fonction, mail et/ou téléphone]

[Usager destinataire – Nom, prénom, adresse, numéro d'identification/allocataire]

[Lieu, date]

[Contenu du courrier – insérer ici le contenu du courrier réécrit]

[Signataire du courrier – nom, prénom, fonction, service]

Informations importantes

- **Besoin d'aide pour comprendre ce courrier ?**
[Nom, prénom, contact de la personne à contacter]
- **Vos droits de recours**
[Voies de recours possibles]
- **Textes de référence**
[Texte ou articles de loi cités dans le corps du texte du courrier]

LE KIT DE RÉÉCRITURE

[Émetteur Département – Direction, service]

[Émetteur contact dédié, référent – nom, prénom, fonction, mail et/ou téléphone]

[Lieu, date]

[Usager destinataire – Nom, prénom, adresse, numéro d'identification/allocataire]

[Contenu du courrier – insérer ici le contenu du courrier réécrit]

[Signataire du courrier – nom, prénom, fonction, service]

Informations importantes

- **Besoin d'aide pour comprendre ce courrier ?**
[Nom, prénom, contact de la personne à contacter]
- **Vos droits de recours**
[Voies de recours possibles]
- **Textes de référence**
[Textes ou articles de loi cités dans le corps du texte du courrier]

1

Le référent du groupe projet de réécriture décide quels doivent être la fonction et le statut des émetteurs désignés. Lors de l'envoi du courrier seront remplies les informations spécifiques à la personne concernée (contact, nom, etc.).

2

Champ laissé libre, rempli lors de l'envoi du courrier

3

Ce bloc est rempli avec le travail de réécriture grâce aux outils du KIT

4

Le référent du groupe projet de réécriture décide la fonction/statut du signataire.

5

Le référent du groupe projet désigne la fonction/statut des personnes à contacter, les articles de loi, les voies de recours. Il s'assure de la conformité des éléments légaux.

Outil 4

EVALUATION	NOTE
Pertinence du contenu	
Objectif du courrier clairement identifié : Le but est explicite dès les premières lignes ou dans l'objet du courrier.	
Message principal mis en évidence : L'information essentielle est facilement repérable.	
Action attendue clairement formulée : Les démarches à effectuer par le destinataire sont précisées.	
Mentions légales et réglementaires présentes : Les références juridiques obligatoires sont correctement intégrées.	
Structure et forme	
Introduction courte : Le contexte du courrier est brièvement présenté.	
Organisation en blocs d'informations : Le contenu est structuré en blocs logiques (ex. : informations clés, action à réaliser, contacts, etc.).	
Utilisation de listes ou schémas : Les informations sont hiérarchisées et présentées visuellement pour faciliter la compréhension.	

La grille d'évaluation

Cet outil est un tableau de critères clés permettant d'évaluer la qualité de l'écriture d'un courrier. Il peut servir à :

- Réaliser le diagnostic préalable à la sélection des courriers à réécrire
- Evaluer la pertinence et la simplicité de compréhension des courriers réécrits

- Partager le constat initial
- Favoriser le croisement des regards
- Identifier et associer l'ensemble des parties prenantes
- Donner les règles du jeu

- Accompagnement et soutien des professionnels
- Mixité des participants
- Participation des personnes concernées
- Accepter l'imperfection
- La mesure de l'impact

- meilleure compréhension = moins de stress pour les usagers
- gain de temps pro
- amélioration relation / confiance
- montée en compétence des agents

Impacts observés *:

- Baisse significative des appels téléphoniques
- Changement de posture des agents

**Non mesurés à ce jour*

TRAVAUX A POURSUIVRE :

- Lancement de Solis FUL été 2026
- Simplification des courriers « logement »
 - Accès
 - Maintien
 - Contentieux
- **+ de 2500 demandes /an**

WEBINAIRE :

- diffusion de ce travail en interne / externe

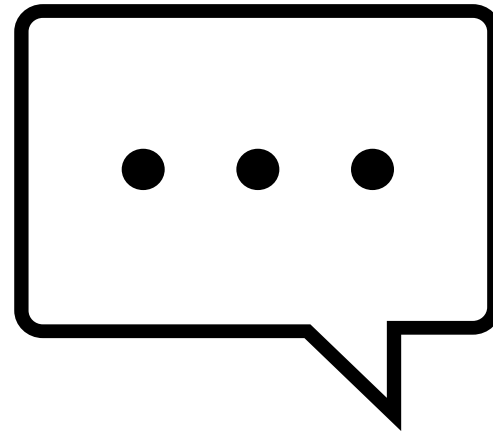
ACCOMPAGNEMENT LABO :

- Mise à disposition du KIT
- Suivi des groupes projets

FORMATIONS INITIATION FALC :

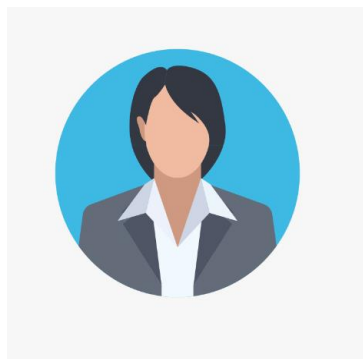
- 2 sessions programmées en 2026

Questions/Réponses



MERCI

LES INTERVENANTES :



Morgane FLAUGERE
DTAS sud-Est
04 75 66 54 89
mflaugere@ardeche.fr



Sonia CLOEZ
Le LAB'07
04 75 66 78 74
lab07@ardeche.fr



Laure DUPONT-GAILLARD
Centre ressources illétrisme 26-07
04 75 75 01 26
cri0726@laplateforme-emploi.fr
www.laplateforme-emploi.fr



Julie GAYRAL
Agence Nova 7
XX XX XX XX XX
gayral@nova7.fr