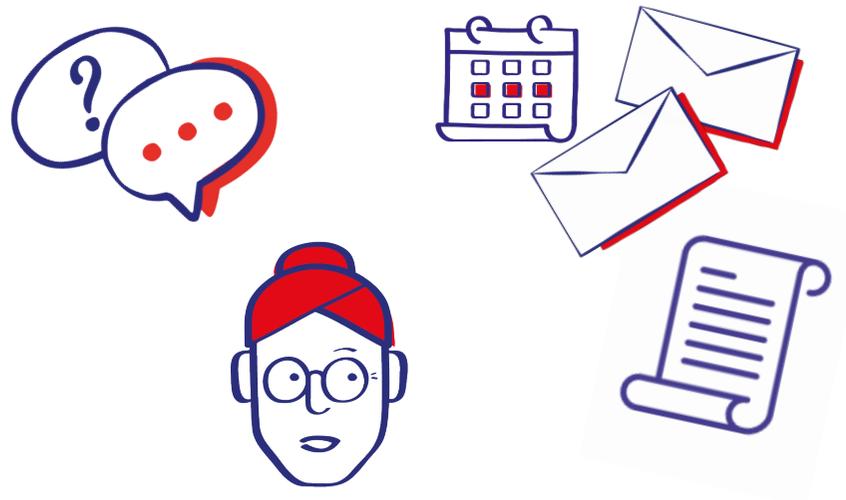


Le Formlab:

Principes de simplification au regard des sciences comportementales et retours d'expérience

Camille Rozier PhD



Notre équipe



Mariam Chammat



Stéphan Giraud



Laurianne Vagharchakian



Camille Rozier



Camille Lakhifi

Mathilde Mus

Biais du faux consensus

Tendance que nous avons à penser que les autres partagent nos goûts, nos croyances et nos connaissances



Form 1040A (2011) Page 2

Tax, credits, and payments

22 Enter the amount from line 21 (adjusted gross income) **22**

23a Check You were born before January 1, 2017 Blind Total boxes
 Spouse was born before January 1, 1941 Blind checked 23a

Standard Deduction

24 Enter your standard deduction **24**

25 Subtract line 24 from line 22. If line 24 is more than line 22, enter -0- **25**

26 Exemptions. Multiply \$3,700 by the number on line 6d **26**

27 Subtract line 26 from line 25. If line 26 is more than line 25, enter -0- **27**

This is your taxable income. **27**

28 Tax, including any alternative minimum tax (see instructions) **28**

29 Credit for child and dependent care expenses. Attach Form 2441 **29**

30 Credit for the elderly or the disabled. Attach Schedule R **30**

31 Education credits from Form 8863, line 25 **31**

32 Retirement savings contributions credit. Attach Form 8880 **32**

33 Child tax credit (see instructions) **33**

34 Add lines 29 through 33. These are your total credits **34**

35 Subtract line 34 from line 28. If line 34 is more than line 28, enter -0-. This is your total tax. **35**

36 Federal income tax withheld from Forms W-2 and 1099 **36**

37 2011 estimated tax payments and amount applied from 2010 return **37**

38a Earned income credit (EIC) **38a**

b Nonrefundable combat pay election **38b**

39 Additional child tax credit. Attach Form 8872 **39**

40 American opportunity credit from Form 8863, line 4 **40**

41 Add lines 38, 37, 39a, 39, and 40. These are your total payments. **41**

42 If line 41 is more than line 35, subtract line 35 from line 41. This is the amount you overpaid. **42**

Refund

43a Amount of line 42 you want refunded to you. If Form 8878 is attached, check box 43a

b Routing number e Type: Checking Savings

d Account number

44 Amount of line 42 you want applied to your 2012 estimated tax. **44**

Amount you owe

45 Amount you owe. Subtract line 41 from line 35. For details on how to pay, see instructions. **45**

46 Estimated tax penalty (see instructions) **46**

Third party designee

Do you want to allow another person to discuss this return with the IRS (see instructions)? Yes. Complete the following. No

Designee's name Phone number Taxpayer identification number (TIN)

Sign here

Your signature Date Tax preparer's signature Date Tax preparer's occupation

Paid preparer use only

Print preparer's name Print preparer's address

Form 1040A (2011)

Formulaire de demande d'intervention sur le **compte d'accès au DMP**

Identification du titulaire du DMP

Toutes les informations demandées ci-dessous avec (*) sont obligatoires et garantissent que vous serez seul(e) destinataire des informations qui seront transmises.

M_COMPTE_DMP

INS-C (Identifiant National de Santé Calculé)

NIR*

Nom*

Nom de naissance (si différent)

Prénom*

Date de naissance*



Form 1540A (2012) (part)

41. **ASSIGNMENT OF TAX PAYER**

42. **Refund**

43a. **Amount of line 42 you want refunded to you.** If Form 8858 is attached, check box 43b

43b. **Refunding number** a Type: Checking Savings

43c. **Account number**

44. **Amount of line 42 you want applied to your 2012 estimated tax.**

45. **Amount you owe.** Subtract line 41 from line 35. For details on how to pay, see instructions.

46. **Estimated tax penalty (see instructions)**

Third party designee

Do you want to allow another person to discuss this return with the IRS (see instructions)? Yes. Complete the following: No

Designee's name Designee's address

Designee's phone number

Sign here

Do you want to allow another person to discuss this return with the IRS (see instructions)? Yes. Complete the following: No

Signature of preparer Date Preparer's occupation

Signature of taxpayer Date

Preparer use only

Preparer's name Preparer's address

Preparer's phone number

Preparer's tax ID number

L'objectif d'un document



Délivrer un message

- Que le message soit bien compris pas l'utilisateur
- Que l'utilisateur sache quoi faire avec cette info
- Qu'il puisse agir rapidement et facilement

Enjeux pour les administrations

- **Erreurs** qui provoquent des procédures lourdes
- **Appels** qui surchargent les agents
- **Trop perçus et retards de paiement** qui ont un coût pour l'administration
- **Non recours**
- **Détérioration de la relation** usagers/administration
- **Perte de la confiance** dans l'administration
- **Loi ESSOC**

Trop d'informations



Temps limité



Ressources attentionnelles limitées



Biais cognitifs



Une approche qui considère le point de vue de l'utilisateur



 [Voxusagers.gouv.fr](https://voxsagers.gouv.fr) DOCS

[Accueil](#)

[Envoyer un document](#)

[Donner mon avis](#)

[Avant/Après](#)

[Bonus](#)

Simplifions les documents administratifs

Un courrier vous pique les yeux ? Un formulaire vous rend furieux ?

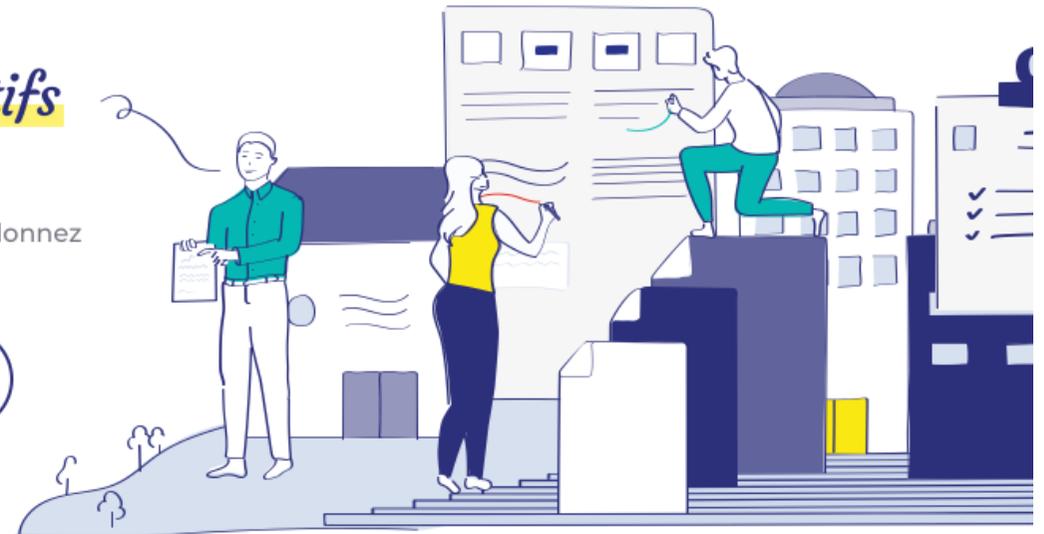
Envoyez ce document pour que l'administration puisse l'améliorer ou donnez votre avis sur nos travaux de simplification en cours



Envoyer un document
compliqué ou incompréhensible



Donner mon avis
sur des propositions



Une approche renseignée par les sciences comportementales



L'objectif est de considérer les caractéristiques cognitives de l'utilisateur, ses limites attentionnelles et son comportement afin d'élaborer des documents qui lui soient intuitifs et adaptés



Et vous finirez par lire ça

**Vous allez lire ça en
premier**

Puis vous lirez ça

Et ensuite ça

Respecter une hiérarchie visuelle

Madame,

Vous avez reçu, sous un précédent pli :

– Le 07/06/18 une notification d'indu concernant *la créance référencée IM5* d'un montant de 843,69 € au titre de l'aide aux jeunes entrepreneurs: suite a votre changement de situation professionnelle.

Vous n'êtes pas sans savoir que, selon l'article 359B-SIG du code de la CSE, la responsabilité de signaler rapidement tout changement vous incombe, notamment financier, professionnel et familial, concernant votre foyer, ainsi que toute modification de votre lieu de résidence. Si vous manquez à cet impératif, vous vous exposez à une radiation.

Il vous est possible de réaliser vos déclarations, en ligne, sur solidarite.fr, à partir de votre espace personnel « Mon compte », par courrier ou par téléphone; pour toute déclaration vous êtes tenus de renseigner votre NIR ainsi que les références dossier. Il convient que vos déclarations soient faites dans les plus brefs délais à l'issue du changement de situation, mais elles peuvent également l'être à tout moment ultérieur en cas d'oubli.

Les déclarations tardives, omissions de déclarations et fausses déclarations peuvent constituer des fraudes. Si de tels manquements se reproduisaient, nous serions dans l'obligation de prendre la sanction qui s'impose à votre rencontre.

Veillez recevoir nos salutations respectueuses.

La directrice.



Rappel de vos obligations

Madame Constance Danleffort,

Pour rappel, vous avez déjà été dans une situation de trop perçu :

Vous ne nous aviez pas prévenus d'un changement de situation professionnelle. Nous vous avons informée le 7 juin 2018 que vous étiez dans une situation de trop perçu d'aide aux jeunes entrepreneurs. Vous deviez alors nous rembourser 843,69 €. Vous avez régularisé votre situation et nous vous en remercions.



Pour éviter que cette situation ne se reproduise :

Vous devez **signaler rapidement tout changement** professionnel et familial, concernant notamment vos ressources ou votre foyer, y compris une modification d'adresse, afin de ne pas avoir à rembourser de fortes sommes de trop-perçu.

Faites vos déclarations rapidement :

- **En ligne**, à partir de votre espace personnel « Mon compte » :
Adresse du site : <https://www.caissesolidariteemploi.gouv.fr/signaler-un-changement>
- **Par courrier** en écrivant au: 20 avenue du mille-pattes
75 002 Paris
- **Par téléphone** au 01.23.45.62.99.



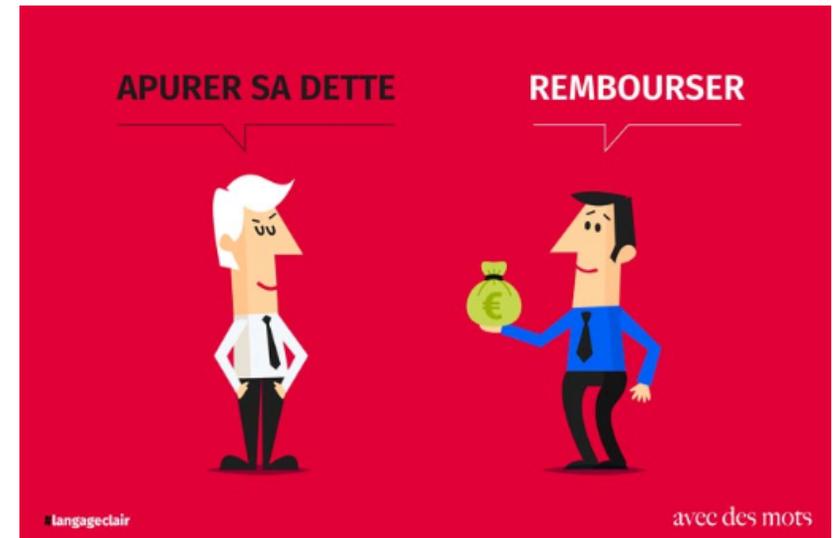
Employer des mots Simple ✓

L'instruction de votre requête est soumise à condition de... ✗

L'étude de votre demande dépend de.. ✓

Renseignez et retournez le présent questionnaire dans les meilleurs délais ✗

Complétez et renvoyez ce questionnaire le plus rapidement possible ✓



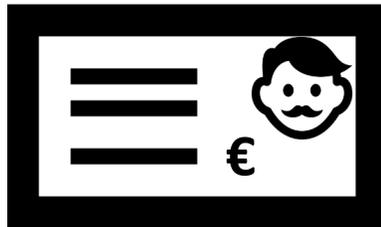
Etre bienveillant



- **Utiliser un objet plus agréable** « vos droits changent » → « cette lettre vous explique pourquoi vos droits changent »

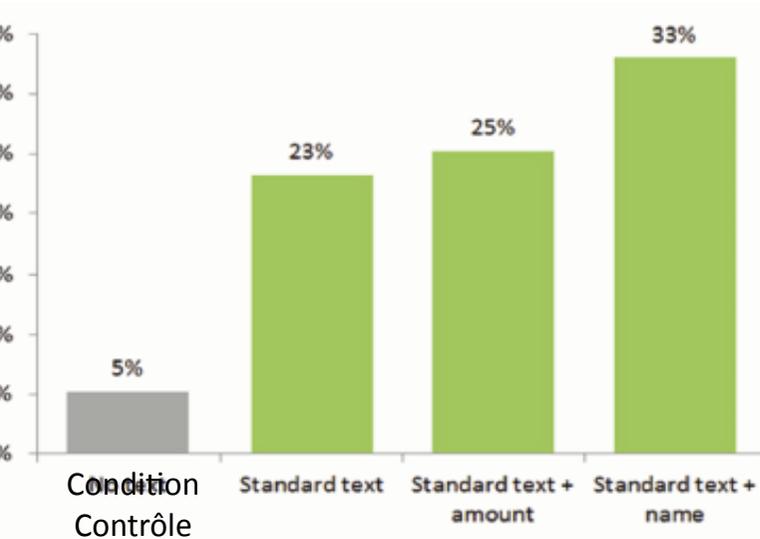
Personnaliser

Personnalisation de la lettre accompagnant les amendes



Bonjour, ✗

Vous devez vous rendre dans le centre le plus proche de chez vous ✗



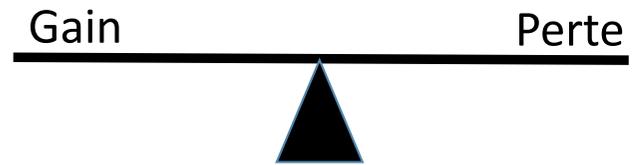
Reference: Behavioral Insights Team/Test, learn, adapt

N=1054 personnes

Bonjour madame Constance Danleffort ✓

Vous devez vous rendre à votre centre: 9 rue du pont, Pantin ✓

Prendre en compte l'aversion à la perte

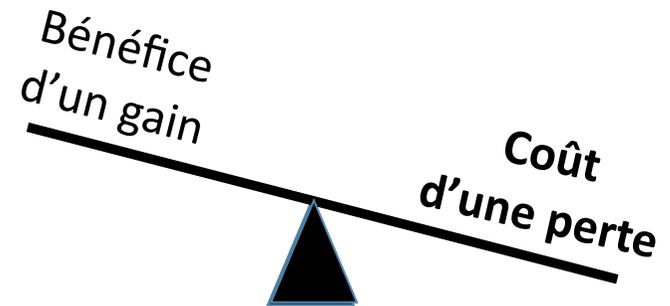


Prendre en compte l'aversion à la perte

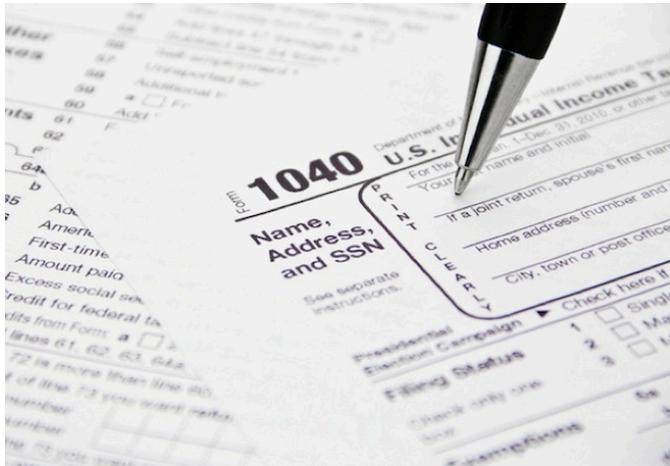
Si vous diminuez votre thermostat de 1°C, vous allez gagner 300 € par an



Si vous ne diminuez pas votre thermostat de 1°C, vous allez perdre 300 € par an



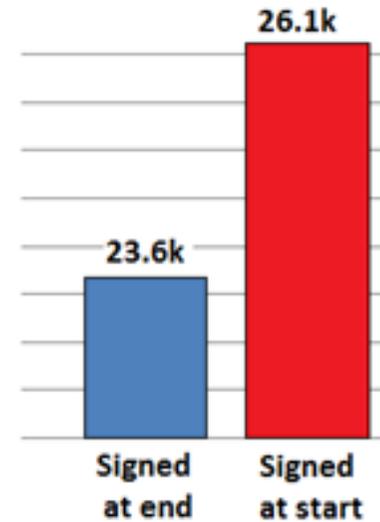
Engager son interlocuteur



N'oubliez pas que vous devez déclarer tout changement de situation professionnelle, familiale ou concernant votre logement.



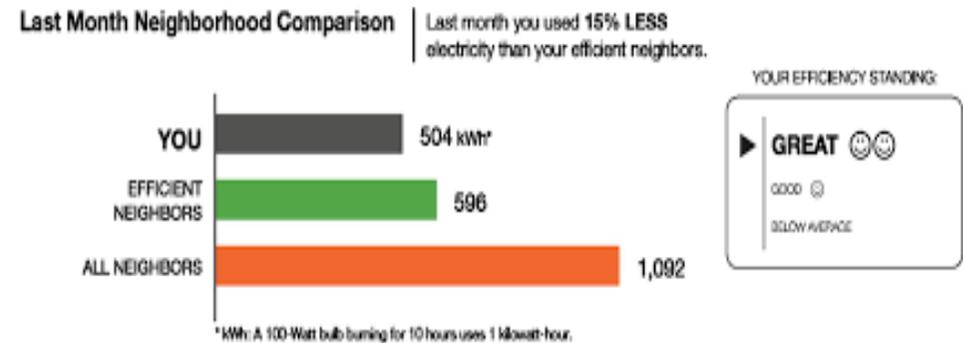
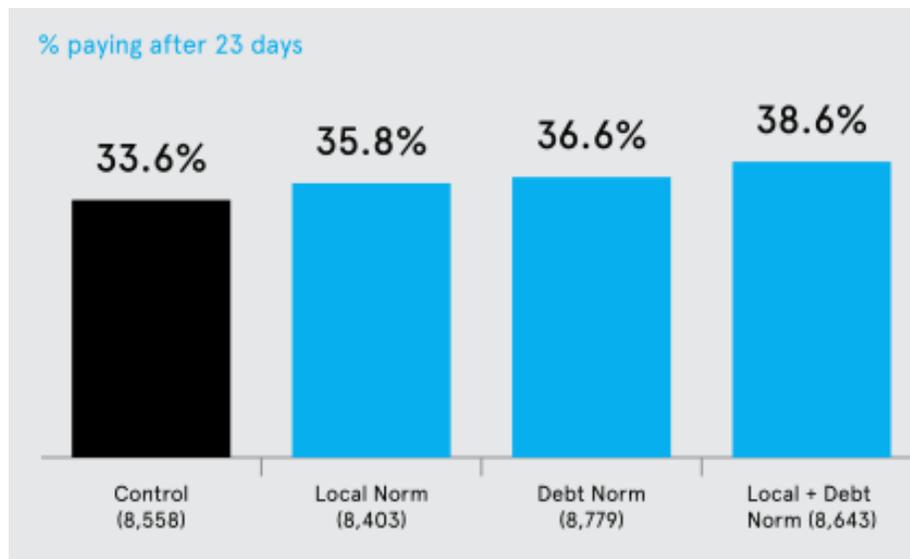
Self-reported miles declared



Veillez saisir le texte suivant: « je m'engage à déclarer tout changement de situation professionnelle, familiale ou concernant mon logement. »



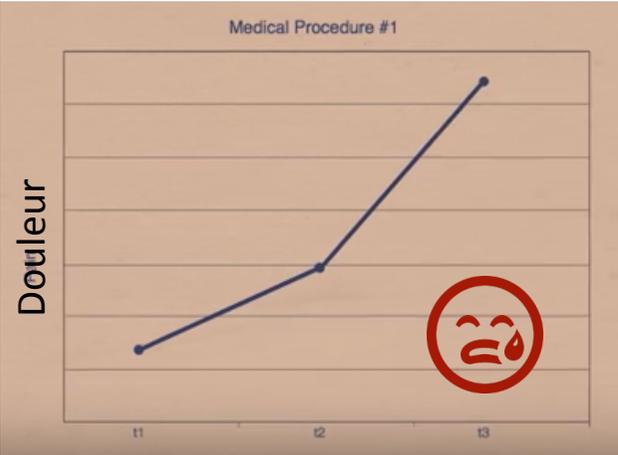
CONSIDÉRER LES NORMES SOCIALES



Allcott, Journal of Public Economics (2011)

Hallsworth et al. (2014). The behavioralist as tax collector. NBER Working Paper no. 20007

Attention à la fin!



Pigure



Attention à la fin!

Fin du questionnaire ✘

Cordialement ✘

Fin du remboursement de l'indu ✘

Merci d'avoir complété ce questionnaire ✔

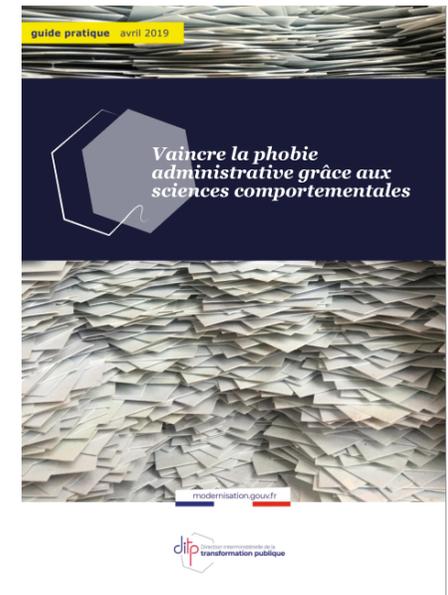
Recevez Madame Constance Danleffort mes sincères salutations.

Michel Durand
Votre correspondant CNAF ✔

Félicitation vous avez remboursé la totalité de votre dette!
Vous pouvez désormais bénéficier de ...euros d'aide
Pour éviter de vous retrouver dans une situation similaire à l'avenir déclarez tout changement de situation ✔

Nos recommandations

- **Aller à l'essentiel** : quel est le message principal? à qui s'adresse t-on? éviter les répétitions ou les informations inutiles pour l'utilisateur...
- **Utiliser un langage simple** : utiliser des mots courants, éviter des mots polysémiques, employer le présent, utiliser la forme active...
- **Organiser l'information de façon logique** : regrouper ou séparer certaines informations logiquement, prendre en compte l'aversion à la perte, placer l'information principale en premier...
- **Faciliter le passage à l'action** : donner des consignes claires, limiter les coûts de frictions et les obstacles, proposer des listes
- **Etre bienveillant envers l'utilisateur** : personnaliser, éviter les termes anxigènes et culpabilisants
- **Attirer l'attention et faciliter la lecture** : Attirer visuellement l'attention sur l'information importante, utilisez des images et pictogrammes...



Des outils et une offre d'accompagnement



LE PORTAIL DE
LA TRANSFORMATION DE L'ACTION PUBLIQUE

Accueil > Outils et méthodes pour transformer

Outils et méthodes pour transformer

Outils et méthodes pour transformer
Cette boîte à outils numérique bien remplie vous propose de multiples formats innovants, afin d'accélérer et réussir votre projet de transformation,...

[Lire la suite →](#)

LA FABRIQUE DE LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS
+ Référentiel Marianne
+ Programme Transparence

Comment Faire
LA BOITE À OUTILS DE L'INNOVATION PUBLIQUE

- Guidelines générales
- Capsule vidéo
- Guides (simplifier le RGPD, rédiger un questionnaire ...)
- Documents types
- Retours d'expérience d'administration (refonte et tests de documents auprès de panels)
- Formation
- Ateliers simplification

Merci de votre attention

