



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

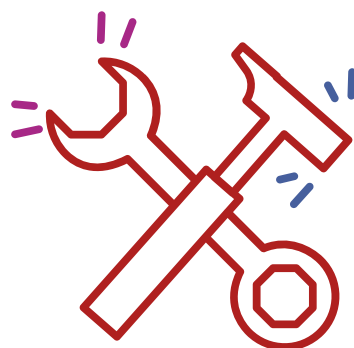
Direction interministérielle
de la transformation publique

Kit Formulaires

*Prise en compte
des spécificités de
certains usagers*

Fiche pratique

**SERVICES
PUBLICS**



Campus de la transformation publique

Les bonnes pratiques en fonction des spécificités de certains usagers

Vous êtes agent public ?

Vous devez créer ou simplifier un formulaire administratif ?

Cette fiche pratique vient apporter des bonnes pratiques complémentaires à celles figurant dans le Kit Formulaires – Guide méthodologique.

La Direction Interministérielle de la Transformation publique met à votre disposition cette fiche pour améliorer les formulaires pour les rendre plus accessibles, et plus simples à remplir pour certaines typologies d'usager.

Les bonnes pratiques contenues dans cette fiche s'appuient sur des retours de terrain et sont adaptées aux administrations.

Nous vous remercions pour l'intérêt que vous portez à cette fiche.

Vous souhaitez faire une suggestion pour améliorer le kit ?
N'hésitez pas ! Vos retours d'expérience sont essentiels : ils nous permettent de prioriser les contenus pertinents et de créer des outils plus faciles à utiliser.
Pour nous contacter, envoyez un mail à l'adresse suivantes, en spécifiant dans l'objet du mail [Retours Guide Formulaire] :
simplifions@modernisation.gouv.fr



Les Français et les Françaises de l'étranger

Beaucoup de Français et Françaises résidant à l'étranger témoignent de difficultés lors de la réalisation de démarches administratives ; lorsqu'ils sont à l'étranger ou lors de leur retour en France.

Les principaux problèmes rencontrés sont :

- **Le manque de place dans les cases du formulaire (papier ou en ligne)** pour remplir certains champs :
 - Noms de famille et prénoms;
 - Adresses et codes postaux de résidence et de naissance;
 - Numéros de téléphone internationaux.
- **L'absence du code « département 99 »** qui empêche l'accès à certains formulaires ou téléservices ou l'accès à certains droits.
- **La domiciliation en France (adresse fiscal ou compte bancaire français)** pour réaliser certaines démarches.
- **La complexité de l'accès à certains formulaires.** Ex : la réservation d'une place en crèche municipale doit être préparée bien à l'avance et dépend de la fixation domiciliaire définitive en France, ce qui retarde d'autant plus l'obtention d'une place de crèche pour son enfant.

Pour éviter ces difficultés, il faut prendre en considération les spécificités propres aux parcours des expatriés et personnes qui souhaitent revenir en France :



- Lorsque que vous cartographiez le parcours de l'utilisateur (étape 2), **identifiez bien toutes les étapes que cette typologie d'utilisateur doit franchir pour accéder, remplir et soumettre le formulaire.**

Ex : Si l'utilisateur doit renseigner son code postal pour accéder à un formulaire en ligne et qu'il ne peut pas mettre le code 99, il ne pourra pas accéder au formulaire.

- Lorsque vous produisez le formulaire (étape 5), **prévoyez suffisamment de caractères pour remplir les champs afin de prendre en considération les spécificités internationales.**

Ex : Pour le numéro de téléphone, prévoir la possibilité de mettre l'indicatif du pays

- Lorsque vous testez le formulaire (étape 7), **prévoyez d'interroger ce type d'utilisateur.**

Les Français et les Françaises de l'étranger

Nos recommandations pour adapter les formulaires aux spécificités des Françaises et Français résidant et/ou nés à l'étranger - Prévoir dans le formulaire :

- **un espace d'au moins 40 caractères pour les champs « nom de famille », « prénoms », « adresses postales » et « adresses de résidence »** dans les formulaires administratifs et modes d'accès électroniques aux informations, droits et services publics ;
- **un espace d'au moins 15 caractères pour l'information du champ « numéro de téléphone » ;**
- **de manière systématique le code « 99 », qui devra être intégré à la liste des départements français et qui sera celui des Français résidant hors de France.**
- **un espace minimum de 10 caractères pour les codes postaux étrangers.**



Pour aller plus loin :

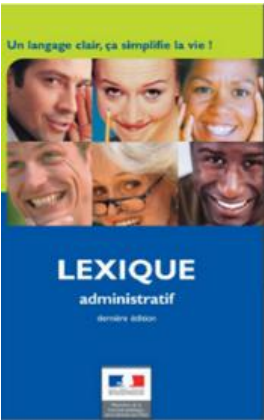
Rapport de l'Assemblée des français de l'étranger – Mars 2025 - Formulaires Cerfa : de nécessaires adéquations aux spécificités des Françaises et Français de l'étranger
<https://www.assemblee-afe.fr/mars-2025-travaux-de-la-commission-des-lois-des-reglements-et-des-affaires-consulaires/>

Ressources pratiques sur le site du Campus de la transformation publique

Le Kit Formulaires



Le lexique administratif du COSLA



Simplifier les documents administratifs : 6 vidéos et 6 fiches pratiques



Notes personnelles

[illegible]



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction interministérielle
de la transformation publique

**SERVICES
PUBLICS**



Cette fiche a été réalisée par les équipes de la
Direction interministérielle de la transformation publique

Octobre 2025



Découvrez l'action de la DITP
sur modernisation.gouv.fr