

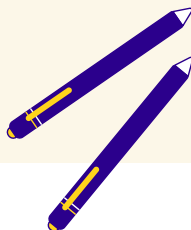


GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Des mots simples tu utiliseras !

6 conseils pour vous aider à élaborer
un document administratif compréhensible
par tous



On a souvent tendance à penser que les mots que l'on a l'habitude d'utiliser sont compris par tout le monde. Lorsqu'ils sont administratifs, juridiques ou techniques, ils sont souvent peu utilisés par les usagers.

Rappelez-vous : Les mots qui vous sont familiers ne le sont pas forcément pour tous !
Il est donc préférable d'employer un langage courant.

En utilisant des mots et des phrases simples, vous facilitez la vie des usagers et donc la vôtre !

1

Utilisez un langage courant

- Évitez les termes techniques, administratifs et juridiques rarement employés.

Demandez-vous si le mot utilisé est le plus courant et donc facile à comprendre par les usagers.

Vous pouvez vous aider du lexique administratif édité par COSLA et Dictionnaires Le Robert 2004 :

<https://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/lexique.pdf>

Ex: Récépissé Reçu - Proroger Prolonger
 Stipuler Indiquer - Indu Dette ou Trop perçu

- Choisissez des termes clairs, courts et concrets.

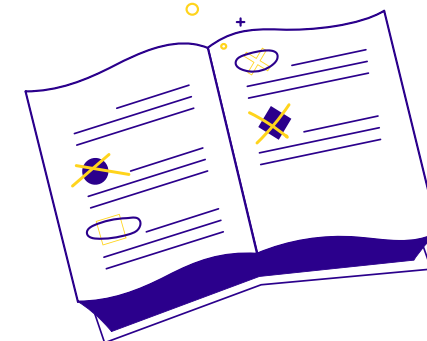
Ex: Prendre pour objectif Viser - Possibilité d'emploi Poste
 Au titre de l'article 37 Selon l'article 37

- Préférez les verbes aux noms.

Ex: Pour l'optimisation Pour optimiser
 Pour l'introduction Pour introduire

- Évitez les adverbes en "-ment".

Ex: Mensuellement Tous les mois
 Préalablement Avant





N'ayez pas recours aux synonymes

- N'utilisez qu'un seul et même mot pour nommer une notion, évitez l'emploi de synonymes ou de mots voisins.

→ En diversifiant les mots, on perd le lecteur.

Ex: **x** Veuillez effectuer votre demande lors du dépôt du dossier de création. Votre requête sera traitée au plus vite.

✓ Veuillez effectuer votre demande lors du dépôt du dossier de création. Votre demande sera traitée au plus vite.



Évitez les mots qui ont plusieurs sens

- N'utilisez pas des mots polysémiques ou des mots ambigus, qui peuvent être interprétés de la mauvaise manière.

Ex: **x** Avec le concours des forces de la police

✓ Avec l'aide des forces de la police

x Liquidez votre dette **✓** Payez votre dette



Attention à votre utilisation des chiffres

- Écrivez les nombres en chiffres et non en toutes lettres
- Utilisez plutôt la forme numérique des nombres plutôt que des pourcentages.

Ex: **x** Vous recevrez dans deux mois **✓** Vous recevrez dans 2 mois

x 33% des personnes **✓** 1 personne sur 3



Définissez les notions spécifiques

- Évitez les sigles et les acronymes.

Lorsqu'il est nécessaire de les utiliser, définissez-les entre parenthèses la première fois.

Ex: **x** RGPD **✓** Règlement Général de Protection des Données

x APL **✓** Aide Personnalisée au Logement

- Donnez des exemples pour illustrer une notion ou un concept.

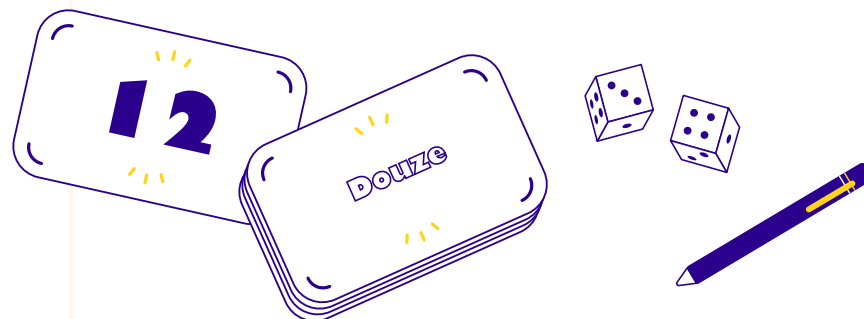
Ex: **✓** Si vous recevez des aides de l'État, telles qu'une bourse d'études ou une allocation logement.

✓ Vos ascendants (père, mère, grands-parents) sont concernés par cet avis.

- Explicitiez les termes compliqués qui ne peuvent pas être remplacés.

Ex: **✓** Créancier: Personne à qui l'on doit de l'argent

✓ **Personne morale:** Groupe qui a une existence juridique et donc des droits et des obligations (ex: institutions, organismes, sociétés, associations, établissements publics)





Construisez des phrases simples

- Utilisez la structure sujet-verbe-complément, dans cet ordre.

Ex: **x** Seront également acceptées les demandes envoyées par courrier électronique.

✓ Les demandes envoyées par courrier électronique seront également acceptées.

- Utilisez des phrases courtes (25 mots max).
- Privilégiez l'emploi du présent.
- Utilisez la forme active.

Ex: **x** L'obtention du permis est soumise à la production d'une pièce justificative.

✓ Pour obtenir le permis, vous devez nous envoyer un document justificatif.

x La réduction de votre délai dépend de

✓ Votre délai pourra être réduit si...



Check-Up!

- J'ai traduit les mots techniques en langage courant en m'aidant du lexique administratif si besoin.
- J'ai formulé les phrases simplement (sujet-verbe-complément) et à la forme active.
- J'ai défini les acronymes, mots et concepts compliqués et j'ai donné des exemples pour illustrer.
- J'ai fait relire mon texte par des usagers pour vérifier qu'il soit bien compris.

Le mot des sciences comportementales:

Avez-vous déjà entendu parler de la malédiction de la connaissance ?

Ce phénomène psychologique est universel: nous avons tendance à croire que, lorsque l'on s'adresse aux autres, ils disposent des mêmes connaissances que nous et sommes persuadés d'être facilement compris. Or, très souvent, cette situation de communication est asymétrique: l'autre ne dispose pas du même niveau de connaissance et des concepts qui nous paraissent évidents peuvent lui échapper.

En tant qu'agent s'adressant à un usager, il est donc important de prendre conscience de cette asymétrie, de formuler l'information dans un langage simple et de vérifier, auprès des usagers, que l'information est bien comprise.