

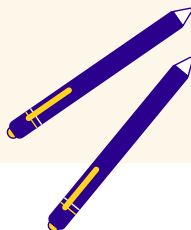


GOUVERNEMENT

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.

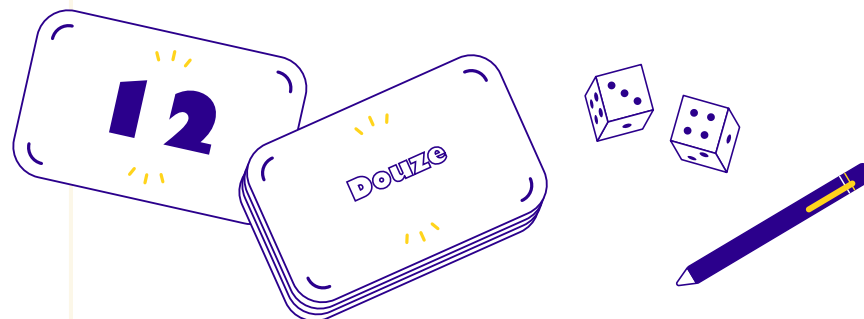
Ex: **✓** Si vous recevez des aides de l'État, telles qu'une bourse d'études ou une allocation logement.

**✓** 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.