

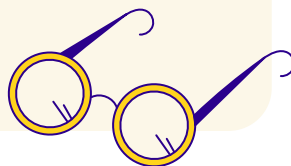


GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

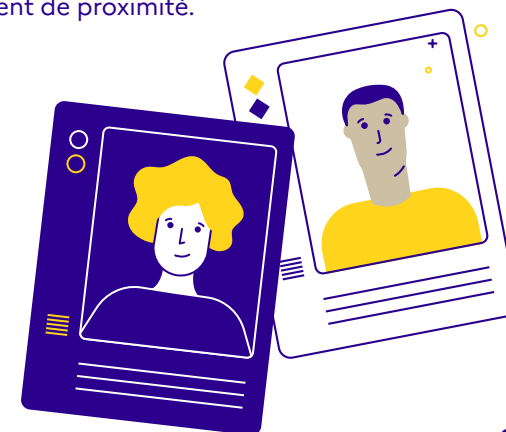
L'utilisateur tu considéreras !

4 conseils pour produire un document administratif bienveillant



Plus une information nous semble être personnellement destinée, plus elle retient notre attention. Il est important d'adapter son message au destinataire afin que celui-ci se sente impliqué.

Par ailleurs, le ton employé peut avoir un impact très fort sur la façon dont le message sera reçu : veillez à faire preuve de bienveillance en vous adressant à l'utilisateur.



1 Privilégiez une relation de proximité

- Adressez-vous directement à la personne en utilisant son nom et son prénom.

Ex: Monsieur, Madame Monsieur Jacques Dupont

- Employez la 1^{ère} et la 2^{ème} personne: "Vous", "Je", "Nous".

Ex: Quand le service aura traité votre dossier...
 Quand nous aurons traité votre dossier...

- De même n'hésitez pas à signer vos messages de votre nom et prénom plutôt que "Madame" ou "Monsieur".

Ex: SMS de rappel: "Bonjour Julie, nous avons RDV demain à 10h30 au sujet de votre demande d'aide. Je vous retrouverai à l'accueil du bâtiment. **Bien à vous, votre conseillère Céline.**"

- Personnalisez l'information que vous donnez et fournissez des détails pratiques pertinents pour l'utilisateur, comme par exemple les coordonnées du centre le plus proche de chez lui.

→ Vous favorisez ainsi le sentiment de proximité.



Soyez bienveillant

- Utilisez le plus possible un ton positif, et évitez les tons autoritaires et expressions anxiogènes et culpabilisantes.

Ex: **x** Vous avez déclaré à tort **✓** Vous avez par erreur déclaré

x Répondez immédiatement **✓** Répondez dès que possible

x Ne partez pas avant la fin **✓** Restez avec nous jusqu'à la fin

Ex: **x** Il faut répondre impérativement dans les délais prescrits, sinon...

✓ Nous avons besoin de recevoir votre réponse avant le...

x Si vous échouez à l'examen écrit, vous ne pourrez pas obtenir votre permis

✓ Si vous réussissez l'examen écrit, vous pourrez obtenir votre permis

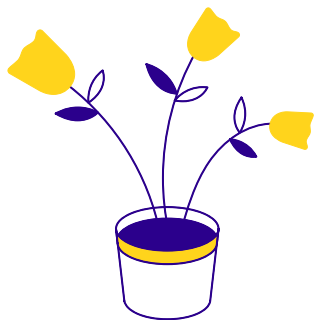
- Utilisez un ton respectueux et des formules courtoises.

Ex: **x** Aucune demande ne sera traitée si les coordonnées ne sont pas fournies

✓ Veuillez indiquer vos coordonnées sur votre demande afin que nous puissions vous répondre

x Le formulaire doit nous être adressé une fois rempli par vos soins

✓ Nous vous remercions de remplir le formulaire et de nous l'adresser



- Soyez empathique dans l'annonce des mauvaises nouvelles et proposez dans la mesure du possible des solutions.

Ex: **✓** Nous sommes au regret de vous annoncer que...

- Ordonnez vos informations de sorte à refléter cette bienveillance.

Énoncez à l'usager d'abord ses droits puis ses obligations.

Ex: **✓** 1. Vous avez le droit à l'erreur 2. En cas de fraude ou de récidive.



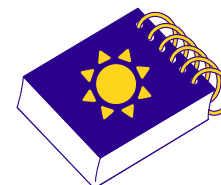
Faites preuve de pédagogie

- Quand il s'agit de souligner des risques et des infractions, évitez le ton moralisateur et préférez un ton plus pédagogique.

Ex: **✓** Le risque d'être tué pour un conducteur en période probatoire est 4 fois supérieur à celui d'un conducteur expérimenté, c'est pourquoi la loi vous oblige à suivre un stage.

- Utilisez des exemples particuliers faisant plus appel à l'affect.

Ex: **✓** Camille a oublié de déclarer son changement de situation et elle doit désormais rembourser 1600€. Pour éviter que cela ne vous arrive, déclarez votre changement le plus vite possible !

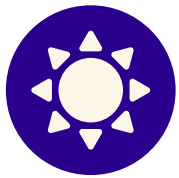




Soignez la manière dont vous concluez

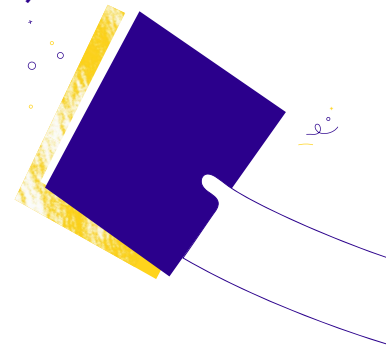
- C'est souvent les dernières interactions que la personne retiendra le mieux.

Exprimez des retours finaux positifs et chaleureux.
N'oubliez pas les formules de politesse.



Check-Up!

- J'ai écrit mon texte à la première personne.
→ "je" ou "nous"
- Je m'adresse personnellement à l'utilisateur.
→ "vous" ou "Madame Élodie Martin"
- J'utilise un ton bienveillant et je fais preuve d'empathie en cas d'annonce d'une mauvaise nouvelle.
- J'attire l'attention avec courtoisie sur une règle impérative (délai à respecter, paiement à effectuer).
- J'ai conclu l'échange de manière positive.



Le mot des sciences comportementales:

Les effets de la personnalisation:

Plusieurs interventions basées sur la personnalisation ont fait l'objet d'évaluations d'impact au Royaume-Uni.

L'utilisation d'emails personnalisés plutôt que génériques a par exemple augmenté de façon significative le nombre de personnes faisant don d'une journée de salaire à un organisme caritatif.