

FORMALISER DES RÉPONSES AUX USAGERS

OBJECTIFS

- Formuler des réponses simples et compréhensibles pour l'utilisateur
- Montrer aux usagers que leur avis et leur témoignage sont bien pris en compte

Conseils pour préparer une réponse simple et claire

Un texte écrit en langage clair est :

- simple, direct,
- compris dès la première lecture,
- écrit dans un français de tous les jours.

Ce n'est pas :

- un texte simpliste,
- un propos tronqué,
- un texte écrit pour les enfants.

Écrire...

- + simple
- + clair
- + accessible
- + mémorisable



Pour...

- ✓ être lu
- ✓ être compris
- ✓ susciter l'action ou le comportement attendu

Définir l'objectif de l'écrit que vous adressez à l'utilisateur

- Pourquoi écrivez-vous ce texte ?
- Quel est le but ?

- ✓ *L'objectif doit être évident.*
- ✓ *Si l'utilisateur ne devait retenir qu'un seul message, quel serait-il ?*

Donner un titre/objet clair au courrier

L'objet du courrier/courriel est le premier élément lu par l'utilisateur.

Un titre doit de ce fait être court, informatif et compréhensible.

- *Dans une lettre, c'est l'objet qui fait office de titre.*

- ✗ *Notification d'un indu*
- ✓ *Montant à rembourser suite à un changement de situation*

Se concentrer sur le message principal

Gardez en permanence à l'esprit l'objectif de votre courrier/courriel.

- *Ne présentez dans le document que l'information et les instructions strictement essentielles à l'utilisateur pour accomplir sa démarche.*

Éliminer les mots inutiles

Soyez direct dans la formulation des idées.

- *Évitez le jargon, les termes techniques, administratif.*

Faire des phrases courtes

Formulez vos phrases simplement : sujet - verbe – complément et actives.

- *Si possible, limitez vos phrases à deux lignes et faites deux phrases courtes, plutôt qu'une phrase longue.*
- *Utilisez la forme active.*
- *Limitez les informations conditionnelles (« si... ») entre deux virgules.*

Faire des paragraphes courts

Limitez la taille des paragraphes.

- *Évitez les répétitions d'idées, de phrases, de concepts et de mots.*

Chaque paragraphe doit contenir une idée, répondre à une question.

Éviter les répétitions

Évitez les répétitions d'idées, de phrases, de concepts et de mots.

✓ *Le comportement ou l'action du lecteur doivent être clairs, après avoir lu votre texte.*

✗ *Nous ne manquerons pas de vous tenir informé de la réponse qui sera donnée à votre demande*

✓ *Nous vous informerons de la réponse*

✓ *La phrase idéale doit compter une moyenne de 12 mots.*

✗ *Votre demande sera examinée*

✓ *Nous examinerons votre demande*

✓ *Pour les énumérations, préférez les listes avec des tirets plutôt que de longs paragraphes.*

✗ *Face à trop de choix, l'utilisateur finit souvent par ne pas choisir.*

Limiter les options et choix possibles

L'usager doit faire beaucoup de choix dans sa vie quotidienne.

- *Multiplier les options à analyser complexifie la décision et ralentit le passage à l'action.*

Organiser les informations

Si vous devez faire figurer de nombreuses informations, organisez-les pour qu'elles ne découragent pas la lecture.

- *Prévoyez une première rubrique qui résume les informations importantes avant de donner plus de détails.*
- *Quand cela est possible, faites des renvois en bas de page ou reportez en annexes les textes de loi et détails administratifs et techniques.*
- *Renvoyez vers des liens hypertextes (sites web, guides pratiques, ressources et administrations de référence).*

- ✗ *La médiane des personnes hospitalisées en réanimation est de 58 ans (ce qui signifie que la moitié des patients hospitalisés en réanimation ont moins de 58 ans et que l'autre moitié a plus de 58 ans).*
- ✓ *Un patient sur deux hospitalisé en réanimation a moins de 58 ans.*

- ✓ *Présentez en premier le message clé/urgent.*
- ✓ *Dans une foire aux questions (FAQ), répondez d'abord à la question, puis donnez l'explication.*
- ✓ *Dans les explications, commencez par la situation générale puis donnez les détails, les cas particuliers et les exemples.*
- ✓ *Terminez par les choses à faire et attendues de la personne.*

Pour aller plus loin : [s'exercer aux méthodes de simplification](#)