



COLLECTION  
GUIDES PRATIQUES

# LISIBILITÉ



10 règles d'or  
pour des textes  
plus lisibles



RÉGION WALLONNE

<b>Avant-propos</b>	<b>3</b>
<b>1 J'écris pour mon lecteur</b>	<b>5</b>
1.1 Qui est votre lecteur ?	5
1.2 Votre lecteur a des droits	6
1.3 Comment personnaliser pour votre lecteur ?	6
<b>2 J'adopte la logique du lecteur</b>	<b>9</b>
2.1 S'il y a eu démarche préalable	9
2.2 Références légales	9
2.3 Respectez la chronologie	9
2.4 Présentez clairement les dates	10
2.5 Aidez le lecteur en faisant des liens	10
<b>3 Je choisis des mots simples, courants, concrets</b>	<b>11</b>
<b>4 Je préfère les phrases courtes, affirmatives et actives</b>	<b>15</b>
4.1 Des phrases courtes	15
4.2 Des phrases affirmatives	15
4.3 Des phrases actives	15
<b>5 J'élimine les mots inutiles</b>	<b>17</b>
5.1 Un exemple parmi d'autres	17
5.2 Attention aux pléonasmés	17
5.3 Expressions inutiles	18
<b>6 J'emploie toujours le même mot pour désigner la même réalité</b>	<b>19</b>
6.1 Évitez les synonymes	19
6.2 Expliquez les sigles et les abréviations	19
<b>7 Je mets une seule idée par phrase ; je fais un alinéa par idée principale</b>	<b>21</b>
7.1 Un exemple parmi d'autres	21
7.2 D'autres exemples	21
<b>8 J'aide le lecteur par des exemples ou des illustrations</b>	<b>23</b>
8.1 Un exemple parmi d'autres	23
8.2 Aider par une illustration	23
<b>9 J'aide le lecteur en structurant ma présentation</b>	<b>25</b>
9.1 Soignez la mise en page	25
9.2 Quelques principes de mise en page administrative	25
9.3 Si vous insérez un tableau	25
9.4 Notes de bas de page	25
9.5 Annexes	26
<b>10 Je me relis à tête reposée</b>	<b>27</b>



## Le contexte

L'écrit administratif est au cœur de la relation du fonctionnaire avec le citoyen. Or, cette relation est en pleine mutation et le phénomène, que nous le voulions ou non, a des conséquences sur notre façon d'écrire...

Autrefois sujet soumis à l'autorité, voire à l'arbitraire de l'administration, le citoyen s'est vu reconnaître peu à peu des droits : respect de sa vie privée, publicité de l'administration, motivation des décisions, voies de recours, institution du Médiateur, mesures de simplification administrative, mise en place progressive d'un guichet unique, etc. Aujourd'hui, l'usager des services publics est de plus en plus considéré comme un partenaire plutôt que comme un administré.

## Quoi ?

Ce regard neuf que le fonctionnaire apprend à porter sur le citoyen influe sur sa manière de rédiger. Il s'agit d'établir une relation constructive et d'être compris par son interlocuteur, qui est une personne et non une simple abstraction. Quelques principes pour améliorer la lisibilité de nos écrits administratifs peuvent nous y aider...

Mais d'abord, qu'est-ce qu'un texte lisible ? Chacun a sans doute son opinion à ce sujet. Pour fixer les idées, disons qu'il s'agit d'un texte compréhensible pour celui à qui il est destiné. Cette définition simple accorde autant d'importance, sinon plus, à l'effet produit sur l'interlocuteur qu'à la qualité du texte lui-même.

## Pourquoi ?

Pourquoi tant de textes administratifs sont-ils si peu lisibles ? On évoque parfois le cloisonnement de certains services ou de certaines fonctions : le fonctionnaire qui subit les conséquences d'un texte mal rédigé n'en est pas l'auteur, par exemple. Souvent aussi, on incrimine la langue juridique, qui impose l'emploi de termes précis dans un sens qui n'est pas forcément celui de la langue courante.

C'est déjà en pensant à l'usager, au destinataire du texte, que François I<sup>er</sup> a imposé que les actes d'administration et de justice « soient prononcés, enregistrés et délivrés aux parties en langage maternel français et non autrement »<sup>1</sup>. À l'époque, en effet, ces actes étaient souvent établis en latin.

Aujourd'hui, le mouvement en faveur d'une meilleure lisibilité des écrits administratifs dépasse largement notre région, notre communauté de langue, notre pays.

<sup>1</sup> art. 111 de l'ordonnance de Villers-Cotterets (15août 1539).

## Pour qui ?



Nous avons voulu mettre ces principes à la portée de tous, les rendre concrets par des exemples et en encourageant la pratique active. Voilà pourquoi nous les présentons sous la forme de 10 règles d'or. Essayez-les : vous contribuerez à rendre la vie de chacun plus simple, donc plus agréable.

Les exemples proposés ici sont tirés pour la plupart d'authentiques documents produits au nom de la Région wallonne. Ces exemples n'ont pas été choisis pour mettre en cause qui que ce soit, mais simplement pour montrer comment il est possible d'améliorer tel point précis. Il nous semble évident, en effet, que les textes administratifs sont perfectibles, comme toute œuvre humaine.

Si donc vous reconnaissez votre plume dans l'un ou l'autre exemple de cette brochure, soyez-en remercié : c'est grâce à vous que d'autres vont pouvoir rendre leurs documents plus simples, plus clairs, plus lisibles.

Enfin, n'hésitez pas à nous adresser des exemples que vous trouvez significatifs : cela nous permettra d'étoffer et d'enrichir une prochaine édition de ces 10 règles d'or.

# 1 J'ÉCRIS POUR MON LECTEUR

Dites-vous bien que vous écrivez d'abord parce que vous avez quelque chose à dire à quelqu'un. Vous n'écrivez ni pour la gloire de l'administration ni pour votre propre satisfaction.

## 1.1 Qui est votre lecteur ?

C'est la première question que vous devez vous poser. Que savez-vous de lui ou d'elle<sup>2</sup> ? Son nom, son âge, son niveau d'études, ce qu'il fait dans la vie, où il habite ...

### Votre lecteur peut-il être clairement identifié ?

C'est, par exemple :

- la personne qui vous a téléphoné ce matin pour obtenir des renseignements ;
- un supérieur hiérarchique qui vous a posé une question précise ;
- une personne dont vous instruisez le dossier ;
- un collègue ;
- un homme de loi qui intervient dans un dossier...

Dans ce cas, efforcez-vous de « **parler sa langue** », c'est-à-dire d'adapter votre vocabulaire et vos tournures de phrases à cette personne.

### Votre lecteur est-il difficile à cerner avec précision ?

C'est, par exemple :

- un usager dont vous ignorez tout ;
- le grand public ;
- une catégorie de gens ;
- une administration ou une entreprise dans laquelle vous ne connaissez personne ;
- la hiérarchie ;
- le service du personnel...

Dans ce cas, adaptez votre vocabulaire et vos tournures de phrases au « **plus petit commun dénominateur** », c'est-à-dire à la personne la plus éloignée du « style administratif ».



« Afin de traiter adéquatement cette déclaration de dessaisissement [...], nous vous invitons à compléter le présent document et à nous le retourner avant la date limite de paiement reprise sur votre invitation à payer. A défaut, votre inscription sera maintenue pour l'année en cours. »

Ce texte provient d'une lettre-type. Celle-ci n'est pas nécessairement compréhensible par son destinataire. Des termes comme « adéquatement », « déclaration de dessaisissement », « le présent document » ou « nous le retourner » ne font pas partie du vocabulaire courant.

<sup>2</sup> Il va de soi que mon lecteur peut être une lectrice. Dans ce document, le masculin est utilisé pour désigner les personnes des deux sexes, dans l'unique souci de rester simple et lisible.



« Si vous avez décidé de vous défaire de [...], vous devez le déclarer. Comment ? Remplissez le questionnaire qui suit et renvoyez-le-nous avant la date limite de paiement. Vous trouverez cette date limite sur votre invitation à payer. Si vous ne renvoyez pas ce questionnaire à temps, vous devrez payer la taxe pour l'année en cours ».

## 1.2 Votre lecteur a des droits

Plusieurs textes légaux ou réglementaires donnent à présent des droits à l'usager des services publics :

- la **charte de l'utilisateur** des services publics (texte adopté le 4 décembre 1992 et publié au Moniteur belge du 22 janvier 1993) ;
- la loi fédérale du 8 décembre 1992 relative à la **protection de la vie privée** à l'égard des traitements de données à caractère personnel ;
- le décret wallon du 22 décembre 1994 portant création de l'institution du **Médiateur de la Région wallonne**, modifié par les décrets des 16 février 1995, 6 février 1997, 26 juin 1997 et 7 mars 2001 ;
- pour l'**accès aux documents administratifs** qui concernent l'usager et pour l'indication des voies de recours, le décret wallon du 30 mars 1995 relatif à la publicité de l'administration, modifié par le décret du 7 mars 2001 ;
- pour l'**accusé de réception** et pour l'indication de l'agent traitant, la circulaire du 26 mai 2000 à l'adresse des services du Gouvernement wallon concernant le traitement des demandes entrant à l'administration ;
- pour la **charte de bonne conduite** administrative, l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 décembre 2003 portant le Code de la Fonction publique wallonne.

Ces documents seront prochainement disponibles sur le site

<http://easi.wallonie.be>

## 1.3 Comment personnaliser pour votre lecteur ?

### La présentation

- veillez à rédiger entièrement le document, même si vous utilisez des modèles ;
- bannissez les listes avec cases à cocher manuellement (à la mode il y a quelques années, soi-disant pour faire gagner du temps à l'interlocuteur).

### Les pronoms

- utilisez le pronom JE pour désigner le rédacteur ou la personne qui signe le document ;
- utilisez le pronom VOUS pour désigner l'interlocuteur ;
- dans une brochure ou une notice explicative, vous pouvez utiliser le JE pour représenter l'interlocuteur lui-même : c'est une bonne manière de « se mettre à sa place », comme nous le faisons avec chacune des 10 règles d'or proposées ici ;
- évitez le NOUS s'il est source de confusion ; utilisez-le uniquement lorsqu'il ressort clairement qu'il désigne l'administration dans son ensemble (p. ex. un service) et pas uniquement son responsable.



« Les Écoles permettent à **chacun** de jouer un rôle actif dans la société de consommation en choisissant quand et comment **il peut** consommer, et ceci non en fonction d'une mode mais en fonction **de sa propre réalité**. Votre rapport à la consommation évolue et vous conduit à modifier vos habitudes de consommation ».

Dans ce texte, on passe de l'impersonnel au vouvoiement. Pourquoi ne pas utiliser le pronom « vous » d'emblée ?



« Les Écoles **vous** permettent de jouer un rôle actif dans la société de consommation : **elles vous apprennent à choisir** quand et comment consommer, non pas en fonction d'une mode mais en fonction **de votre propre réalité**. Votre rapport à la consommation évolue et vous conduit à modifier vos habitudes de consommation ».

### La psychologie

- évitez les tournures qui peuvent suggérer à l'interlocuteur qu'il a commis une faute et qu'il va être sanctionné, si ce n'est pas le cas ;
- même si c'est le cas, évitez d'amplifier la culpabilisation, qui infantilise l'interlocuteur ;
- veillez à permettre à l'interlocuteur de prendre contact s'il éprouve des difficultés (de compréhension, p. ex.).



« Tous les membres de l'équipe du service doivent-ils être au courant de mon état de santé et du contenu de mon dossier ? Non. Tout partage des informations doit, bien entendu, respecter les conditions énoncées ci-avant ».

La question est posée à la première personne du singulier, ce qui marque une volonté de se mettre à la portée du lecteur. Malheureusement, le ton de la réponse n'est-il pas trop administratif et abstrait ?



« Tous les membres de l'équipe du service doivent-ils être au courant de mon état de santé et du contenu de mon dossier ? Non. Même entre les membres de l'équipe, les informations qui vous concernent ne peuvent être partagées que dans les conditions précises qui viennent d'être expliquées ».

### Le contenu

- mentionnez uniquement ce qui concerne l'interlocuteur ;
- supprimez les informations générales qui ne concernent pas l'interlocuteur ;
- veillez à ce que l'interlocuteur reçoive toutes les informations dont il a besoin et rien que les informations dont il a besoin.

### La féminisation

appliquez les règles de féminisation des noms de métier, fonction, grade ou titre, rendues obligatoires par le Décret de la Communauté française du 21 juin 1993 et précisées par l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 13 décembre 1993 (<http://www.cfwb.be/franca/publicat/pg006.htm>).



## 2 J'ADOPTE LA LOGIQUE DU LECTEUR

La logique du fonctionnaire est celle du traitement de ses dossiers. Il aime savoir d'emblée dans quel « tiroir » il va pouvoir classer le document qu'il reçoit. Il a donc tendance à organiser sa collecte d'informations dans l'ordre où il souhaite recevoir celles-ci. Par exemple, il pourrait poser la question « Que demandez-vous ? » avant la question « Qui êtes-vous ? ».

Le lecteur, lui, ne souhaite pas devoir parcourir tout un document avant de savoir s'il est concerné ou non. Il attend, par exemple, qu'on lui dise d'emblée quelles conditions il doit rencontrer pour bénéficier d'une prime, plutôt que de le laisser remplir tout un formulaire en découvrant ces conditions au fur et à mesure, avec le risque de se rendre compte qu'il n'est pas concerné quand il arrive à la fin de son travail.

Il faut donc essayer de vous mettre dans la peau de votre interlocuteur. Voici quelques conseils pour vous y aider.

### 2.1 S'il y a eu démarche préalable

Si le destinataire vous a adressé une lettre, un courriel ou une note ou s'il vous a téléphoné, il est logique de vous référer à cette démarche dès le premier alinéa du corps du document. De même, pour autant que vous en ayez connaissance, s'il a fait une démarche au guichet, s'il est venu dans un centre d'information et d'accueil (CIA), s'il a eu affaire au téléphone vert, etc.

### 2.2 Références légales

Faire appel aux références légales permet de faire comprendre à l'interlocuteur que l'administration ne le traite pas de façon arbitraire mais s'appuie sur des textes : « selon le décret, vous devez ... » ou « d'après la réglementation, vous n'avez pas droit ... ». Cependant, les références et les citations alourdissent souvent les documents administratifs. C'est pourquoi il est préférable de les renvoyer en note ou en annexe.

### 2.3 Respectez la chronologie

Lorsque vous relatez des faits, des actions ou des événements, faites-le autant que possible dans l'ordre chronologique : le lecteur s'y retrouvera plus facilement.

# 3 JE CHOISIS DES MOTS SIMPLES, COURANTS, CONCRETS

## 2.4 Présentez clairement les dates

- Utilisez de préférence le format suivant :
  - le jour en un ou deux chiffres (14 ou 25, mais 7 et non 07) ;
  - le mois en toutes lettres plutôt qu'en deux chiffres ;
  - l'année en quatre chiffres ;exemples : 18 février 2006 (et non 18/02/06) ; 8 août 1980 (et non 08/08/80).

Indiquez les périodes, les délais ou les échéances sous forme de dates précises :

- « *dès le premier jour ouvrable de la deuxième semaine qui suit la réception de la présente* » est ambigu ; dites plutôt : « *dès le 15 avril 2006* », qui est clair et ne souffre aucune interprétation ;
- « *si vous n'avez pas dépassé l'âge de 26 ans à la date de la décision d'organiser ce concours* » suppose une recherche et un calcul ; « *si vous êtes né après le 12 mai 1980* » est clair pour le lecteur, mais c'est vous qui avez dû faire le calcul. Vous ne l'avez cependant fait qu'une fois pour tous les candidats potentiels !



« *Conformément à la convention, le délai global d'exécution est fixé à 9 mois calendrier prenant cours dès le jour de la notification de la convention* ».



La personne qui reçoit cette information n'est pas avancée : « le jour de la notification » équivaut-il à la date de la lettre d'où cet exemple est tiré ? Supposons que cette date soit le 20 décembre 2006. On pourrait écrire plus explicitement :

« *Selon la convention qui nous lie, le travail devra être achevé dans 9 mois, c'est-à-dire pour le 20 septembre 2007 au plus tard* ».

## 2.5 Aidez le lecteur en faisant des liens

Montrez que votre raisonnement est structuré logiquement : utilisez des mots de liaison pour montrer comment une idée suit logiquement la précédente.

Il peut s'agir :

- d'une explication, que vous introduirez par *en effet, ainsi, en réalité, c'est-à-dire, ...*
- d'une opposition, que vous marquerez par *mais, en revanche, par contre, cependant, pourtant, néanmoins, toutefois, au contraire, ...*
- d'une cause, d'une conséquence, d'une comparaison, d'une énumération, etc.



Attention ! N'allongez pas votre phrase en réunissant deux idées ! Préférez deux phrases courtes, en commençant la seconde par un mot de liaison.



Essayez de vous défaire de certains réflexes acquis dès l'école primaire comme le recours systématique aux synonymes pour éviter les répétitions de mots.

## Utilisez la langue de tous les jours

Efforcez-vous de vous exprimer simplement, avec les mots de tous les jours.

En particulier :

- évitez les substantifs abstraits, comme ceux qui se terminent par -ment ou -tion, et remplacez-les par des verbes :

« *veuillez prévoir un affranchissement suffisant de votre lettre* » pourrait se dire plus simplement : « *affranchissez suffisamment votre lettre* ».

« *la délivrance de la notification de recevabilité de la demande de prime* » se dira :

« *la lettre de l'Administration établissant que la demande de prime est recevable* ».

- conjuguez les verbes aux temps du langage parlé :

« *il eût fallu que j'en eusse connaissance avant l'échéance du 10 octobre dernier* ».

Cette phrase peut être remplacée par :

« *il aurait fallu que j'en aie connaissance avant ...* » ou encore « *j'aurais dû en avoir connaissance avant ...* »

- évitez d'associer les participes présents ou passés à un substantif ; si vous le faites, veillez à ce qu'il n'y ait pas d'ambiguïté.

Évitez en particulier ce que le lecteur peut percevoir comme incompréhensible ou inexplicable.

En effet, une notion qu'on ne comprend pas, ou qu'on se sent incapable d'expliquer, est vite ressentie comme inquiétante, menaçante ou hostile. C'est le cas pour :

- les mots techniques, et en particulier les mots de la langue juridique : *formulaire ad hoc, attributaire, de cujus, de plein droit ...*
- le vocabulaire administratif désuet, autrement dit le jargon administratif : *ledit, susmentionné, susvisé, précité, le présent avis, la présente lettre, il appert que, nonobstant, à cet effet, ...*
- les mots ou les tours recherchés de la langue littéraire, distinguée, pédante : *impétrant, force est de constater, se sustenter ...*
- les renvois à une rubrique du document : *votre lettre dont références et objet sous rubrique, l'affaire dont question sous objet, ...*
- les délais trop nombreux ou trop courts : *dès réception de la présente, sous quarante-huit heures, ...*
- l'abus d'articles de loi, de chiffres, de sigles : *en vertu de l'article 2 § 3 de l'AGW du 21/01/99 et de l'article 2 de l'AGW du 08/01/04.*



« Le juge peut aussi prescrire à l'administrateur provisoire d'informer toute autre personne qu'il désigne, des actes qu'il accomplit. Le juge agira notamment de la sorte pour éviter les risques de tension entre les membres de la famille en raison de l'ignorance dans laquelle certains seraient tenus de la gestion du patrimoine de leur proche ».



« Le juge peut demander à l'administrateur provisoire d'informer toute autre personne qu'il désigne, des actes posés. Cette décision permet notamment d'éviter les tensions dans une famille où certains membres n'auraient pas été informés de la gestion du patrimoine de leur proche ».

### Si vous devez vraiment recourir à un terme technique ou juridique,

donnez-en une explication, par exemple en proposant un synonyme plus courant introduit par « c'est-à-dire » : *le mandataire, c'est-à-dire la personne qui agit en qualité d'intermédiaire, ...*

### Enfin, si un mot ou une expression a un sens juridique différent de son sens courant,

il est particulièrement utile de donner l'explication, que ce soit entre parenthèses ou en note de bas de page.

## Quelques exemples d'expression à remplacer



au lieu de :



écrivez :

à condition que/de	si
à tort	par erreur
afférent à	concernant
afin de	pour
apprécier l'opportunité	décider
au vu de	si (ou <i>parce que</i> ou <i>puisque</i> )
dans l'hypothèse où	si
dans la mesure où	si (ou <i>parce que</i> ou <i>puisque</i> )
dans les meilleurs délais	le plus vite (rapidement) possible
dès lors que	quand
en conséquence	donc
en outre	aussi (ou <i>de plus</i> )
en toute hypothèse	dans tous les cas
en vue de	pour
immédiatement	dès que possible
instruction de la requête	étude de la demande
muni du présent avis	avec cette lettre
par conséquent	donc
rejeter	ne pas retenir
relatif à	concernant
requérant	demandeur
retourner le talon dûment complété	renvoyer le talon complété
s'agissant de	concernant (ou <i>en ce qui concerne</i> )
solliciter	demander
soumettre à examen	étudier
sous réserve de	si
stipuler	prévoir, préciser
vous êtes censé	vous devriez
vous n'êtes pas sans savoir	vous savez sans doute



## 4 JE PRÉFÈRE LES PHRASES COURTES, AFFIRMATIVES ET ACTIVES

### 4.1 Des phrases courtes



Un exemple, tiré de la brochure présentant le plan d'action d'EASI-WAL (p. 13) :

« Cette évolution permettra en outre de dégager une vision nettement plus claire du déroulement des processus administratifs, et donc d'aider l'administration à la prise de décisions objectives, fondées sur des critères connus de tous et clairement motivées. »

Cette phrase est trop longue : 40 mots, alors qu'il est conseillé de ne pas dépasser 15 à 20 mots. Elle pourrait être facilement divisée :



« De plus, cette évolution permettra de dégager une vision nettement plus claire du déroulement des processus administratifs. Cette vision aidera l'administration à prendre des décisions objectives, fondées sur des critères connus de tous et clairement motivées. »

### 4.2 Des phrases affirmatives

Il nous arrive souvent d'adopter une tournure négative même quand nous voulons exprimer une idée positive : *« votre proposition n'est pas inintéressante ; je ne suis pas nécessairement défavorable à l'idée ; je ne manquerai pas de vous tenir informé... »*

Cette façon courante de s'exprimer complique la tâche de l'interlocuteur et rend la compréhension du message plus difficile, puisqu'il faut inverser la proposition. Efforcez-vous donc de faire des phrases affirmatives.

Même si vous voulez exprimer une idée négative, recherchez une tournure positive pour l'exprimer :

- « *vous ne pouvez pas choisir plusieurs cases dans la liste suivante* » peut s'écrire : « *exprimez un seul choix dans la liste suivante* » ou « *choisissez une seule case dans la liste suivante* » ;
- « *vous ne pouvez en aucun cas* » peut être remplacé par « *vous devez impérativement* ».

### 4.3 Des phrases actives

Évitez, autant que faire se peut, la voix passive qui rend souvent les tournures impersonnelles. Préférez la voix active, les tournures personnalisées :

- « *il vous incombe de faire remplir...* » peut devenir « *faites remplir...* » ou « *veuillez faire remplir...* »
- « *il a été prévu par le décret...* » peut être remplacé par « *le décret prévoit...* »

## 5 J'ÉLIMINE LES MOTS INUTILES



« Qui peut être stagiaire. Toute personne (en priorité des habitants relevant du champ d'activités de la régie des quartiers et en tous cas des locataires et leurs ayant droit des sociétés de logement de service public, de l'agence immobilière sociale ou du Fonds du Logement wallon), sans revenu ou qui perçoit des indemnités de chômage et/ou bénéficiaire du revenu d'intégration sociale, inscrite en tant que demandeur d'emploi, dès l'âge de 18 ans. »

La réponse à la question (sans point d'interrogation !) tient en une seule phrase. Malheureusement, celle-ci compte 29 mots auxquels s'ajoutent les 40 mots de l'énumération entre parenthèses.

De plus, l'expression « dès l'âge de 18 ans » est ambiguë. Veut-on dire que toute personne peut devenir stagiaire dès qu'elle a 18 ans ou que, pour être stagiaire, il faut être inscrit comme demandeur d'emploi dès l'âge de 18 ans ?

L'essai de réécriture qui suit modifie probablement le sens de la phrase initiale. Il en met d'autant mieux en évidence la complexité.



« Qui peut être stagiaire ? Toute personne, âgée de 18 ans au moins, inscrite comme demandeur d'emploi, et qui est sans revenu ou qui perçoit des indemnités de chômage ou bénéficie du revenu d'intégration sociale. Priorité est accordée aux habitants qui dépendent de la régie des quartiers et en tous cas aux locataires des sociétés de logement de service public, de l'agence immobilière sociale ou du Fonds du Logement wallon, ainsi qu'à leurs ayant droit ».

Dans ce cas-ci, on pourrait également jouer sur la présentation typographique (voir plus loin, règle 9).



### 5.1 Un exemple parmi d'autres



« J'ai l'honneur d'accuser bonne réception de votre lettre du 12 janvier dernier dont références et objet sous rubrique et d'y apporter la réponse suivante ».



Cette phrase pourrait être remplacée par :

« Pour répondre à votre lettre du 12 janvier dernier, »

En effet,

- *J'ai l'honneur* est inutile : *j'accuse bonne réception* suffirait. Cependant :
  - *j'accuse* ou *accuser* est rébarbatif ; commencer par ces mots ne donne évidemment pas au lecteur l'impression qu'on veut nouer une relation positive avec lui ! À éviter, donc.
  - *bonne réception* : la réception aurait-elle pu être mauvaise ? *bonne* est inutile ;
  - *j'accuse (bonne) réception* peut se dire plus simplement : *j'ai bien reçu*.
- L'expression typiquement administrative *dont références et objet sous rubrique* complique inutilement la lecture. En effet :
  - ou bien votre correspondant a écrit beaucoup de lettres ce jour-là, et il a mis des références pour pouvoir s'y retrouver : vous faites bien de les reprendre, mais il peut aller lui-même les chercher dans la rubrique voulue ;
  - ou bien votre correspondant n'a écrit ce jour-là que la lettre à laquelle vous répondez et l'objet suffit à le renseigner. En principe, d'ailleurs, il l'a déjà lu puisque l'objet, dans l'usage administratif, précède le corps du document (lettre, note, rapport ...)
- L'expression *apporter la réponse* est une lourdeur inutile : *répondre* a le même sens.
- Enfin, dire que vous répondez à une lettre suppose que vous l'avez reçue : *j'ai bien reçu ... et je réponds* est donc inutilement long.

### 5.2 Attention aux pléonasmes

Nous avons souvent tendance, dans le langage parlé, à nous répéter pour insister sur une idée importante ou pour préciser celle-ci. Cependant, il arrive que nous utilisions sans nécessité des mots différents, mais dont le sens est le même : ce sont des **pléonasmes**.

Exemple : *un petit nain*. Le mot *nain* désigne une personne *de petite taille*. Inutile de dire *petit* deux fois.

Quelques pléonasmes fréquents :

- après autorisation préalable
- le formulaire dûment rempli
- ainsi par exemple
- collaborer ensemble
- comme convenu précédemment
- rédiger par écrit
- un travail complètement achevé
- claquer bruyamment la porte
- une erreur involontaire

### 5.3 Expressions inutiles

La lourdeur de certaines expressions est parfois sans commune mesure avec l'insistance qu'elles veulent produire : *en tout état de cause, force est de constater, vous n'êtes pas sans savoir ...*



« Vous avez un niveau d'étude gradué(e), universitaire ou une expérience suffisante dans le domaine ».



« Vous avez un niveau d'étude » est inutile et alourdit la phrase.

« Vous êtes gradué ou universitaire, ou vous avez une expérience suffisante dans le domaine ».



## 6 J'EMPLOIE TOUJOURS LE MÊME MOT POUR DÉSIGNER LA MÊME RÉALITÉ

### 6.1 Évitez les synonymes

Comme on l'a rappelé plus haut, l'école primaire nous a appris à éviter les répétitions en recourant à des synonymes.

L'avantage que nous en avons retiré a été d'enrichir notre vocabulaire. Cependant, nous sentons bien, quand nous choisissons un synonyme, qu'il y a des nuances d'un terme à l'autre. Ainsi, le mot *requête* pourrait-il être remplacé, selon les cas, par *appel, demande, démarche, prière, réclamation, recours, sollicitation* ou *supplique*. Mais aucun de ces termes ne dit tout à fait la même chose.

Le recours à un synonyme est donc source de confusion pour l'utilisateur.

#### Comment éviter cette confusion ?

Tout simplement en utilisant le même mot pour désigner la même réalité. Les pronoms (celui-ci, celle-ci) permettent d'éviter l'impression de répétition. Exemple : *pour bénéficiaire de ..., vous devez introduire auprès de ... une demande écrite. Celle-ci sera accompagnée des pièces suivantes : ... De plus, votre demande devra ...*

### 6.2 Expliquez les sigles et les abréviations

Un sigle est un groupe d'initiales constituant l'abréviation de plusieurs termes qui forment ensemble une unité de dénomination : ONU, OTAN, SNCB, ... Parfois, le sigle devient un acronyme, c'est-à-dire un mot courant qui remplace l'expression abrégée : SIDA, TVA, mais aussi CD-Rom, GSM, GPS qui sont, à l'origine, des sigles anglo-saxons dont nous ne connaissons pas nécessairement les termes, mais bien la signification.

Dans le langage parlé, nous usons, et parfois nous abusons, des sigles, notamment parce que cela va plus vite. Dans la langue écrite, les abréviations et les sigles se justifiaient autrefois par un souci d'économie : rareté du papier ou fatigue de celui qui écrit. À notre époque, il y a d'autres façons d'économiser le papier, et la généralisation des traitements de texte permet de reproduire une expression en toutes lettres chaque fois que c'est nécessaire sans effort supplémentaire.

Certains sigles sont tellement connus qu'il est superflu d'en énumérer les termes. Ainsi, il est inutile d'écrire encore en toutes lettres « *taxe sur la valeur ajoutée comprise* » : *TVAC* ou *TVA comprise* est bien suffisant.

Malheureusement, il est fréquent que les fonctionnaires utilisent des sigles qu'ils croient bien connus, comme celui de leur ministère, organisme, direction générale ou même service. Au sein de leur administration, ils désignent souvent par un sigle une procédure ou un document. Ces sigles sont-ils connus du grand public ? Probablement pas !

Que faire ? Évitez d'employer des sigles et des abréviations qui ne sont pas d'usage courant. Si c'est possible sans alourdir le texte, écrivez les expressions en toutes lettres. S'il faut abréger, ce qui peut être le cas quand le nom d'une direction générale ou d'un service revient plusieurs fois, mettez l'expression en toutes lettres la

## 7 JE METS UNE SEULE IDÉE PAR PHRASE ; JE FAIS UN ALINÉA PAR IDÉE PRINCIPALE



première fois, avec le sigle entre parenthèses. Autre possibilité : faites un appel de note la première fois, et mettez en note le sigle suivi de son explication.

« Pour que la Wallonie puisse être à la pointe dans le secteur des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), la Région veille ... »



« Le propriétaire confirme que ces détecteurs d'incendie répondent aux prescriptions édictées par le Gouvernement wallon par l'arrêté du 21 octobre 2004 relatif à la présence de détecteurs d'incendie dans les logements : les détecteurs sont des détecteurs de fumée optique, garantis cinq ans et certifiés BOSEC ou par un organisme européen équivalent VdS, BS, ... »



« Le propriétaire confirme que ces détecteurs d'incendie répondent aux prescriptions édictées par le Gouvernement wallon dans son arrêté du 21 octobre 2004 relatif à la présence de détecteurs d'incendie dans les logements. Cela signifie que les détecteurs sont des détecteurs de fumée optique, garantis cinq ans et certifiés BOSEC (Belgium Organisation for Security Certification<sup>1</sup>) ou par un organisme européen équivalent tel que VdS (Vertauen durch Sicherheit<sup>2</sup>), BS, ... »



Souvent, les fonctionnaires font des phrases longues. Celles-ci comportent des énumérations, des incisives ou des relatives qui en rendent la compréhension malaisée.

### 7.1 Un exemple parmi d'autres :



« En ce qui concerne le versement de la prime à l'investissement, les modifications apportées veillent à rendre ce versement plus rapide en permettant notamment la liquidation d'une première tranche de 50 % de la prime sur base d'une attestation certifiée sincère et exacte par un membre soit de l'Institut des réviseurs d'entreprises, soit de l'Institut des experts comptables, dès que 40 % de programme sont réalisés et payés. »

La phrase ci-dessus vise à montrer que le versement sera plus rapide : c'est l'**idée principale**. Elle fait l'objet d'un alinéa. Le problème, ici, c'est que l'alinéa est constitué d'une seule phrase. Or, il y a plusieurs idées, qui devraient faire l'objet d'autant de phrases.

Voici comment cette longue phrase peut être décomposée en phrases plus courtes, exprimant chacune une idée simple :



1. « En ce qui concerne le versement de la prime à l'investissement, **les modifications apportées veillent à rendre ce versement plus rapide**. »
2. « Ainsi, **dès que 40 % de programme sont réalisés et payés**, une première tranche de **50 % de la prime peut être liquidée** (ou mieux : payée) ». »
3. « Il suffira de **fournir une attestation** certifiée sincère et exacte par un membre soit de l'Institut des réviseurs d'entreprises, soit de l'Institut des experts comptables ». »

### 7.2 D'autres exemples



« L'instance ad hoc auprès de laquelle la demande de prime a été introduite met en liquidation le montant de la prime au demandeur en principe dans le mois qui suit l'envoi de l'accusé de réception du caractère complet du dossier de demande de prime ». »

Trois idées dans cette phrase :

- la mise en liquidation de la prime ;
- le moment de cette mise en liquidation ;
- la nécessité d'un dossier complet.



En suivant la chronologie (voir règle 2.3), on peut reformuler ces idées comme suit : « Dès que le dossier de demande de prime est complet, l'instance compétente envoie un accusé de réception. Dans le mois qui suit, en principe, elle met en liquidation le montant de la prime au demandeur. »

<sup>1</sup> <http://www.bosec.be>

<sup>2</sup> <http://www.vds.de>

## 8 J'AIDE LE LECTEUR PAR DES EXEMPLES OU DES ILLUSTRATIONS



« Ledit article définit la première installation comme étant la situation, d'une part, d'une personne physique qui n'a pas dépassé l'âge de 35 ans au moment de l'introduction du dossier et dont l'inscription, à titre principal, à l'INASTI ne remonte pas à plus de 24 mois à la date d'introduction du dossier et, d'autre part, des sociétés dont le capital est détenu nominativement à concurrence de 75% minimum par une ou plusieurs personnes physiques qui n'ont pas dépassé l'âge de 35 ans et dont l'inscription, à titre principal, à l'INASTI ne remonte pas à plus de 24 mois à la date d'introduction du dossier et pour autant qu'une de ces personnes exerce la gestion journalière de la société ».

Cette phrase unique distingue deux cas de figure (personne physique et personne morale). Dans le premier cas, deux conditions doivent être remplies ; dans le second cas, il y en a quatre. De plus, les deux premières conditions du second cas sont les mêmes que dans le premier cas, ce qui donne une impression de répétition.

On peut essayer une formulation affirmative (voir règle 4.2) et jouer sur la présentation (voir plus loin, règle 9) :

« Selon cet article, la première installation est la situation :

- d'une personne physique qui, à la date d'introduction du dossier,
  - est âgée au maximum de 35 ans et
  - est inscrite à titre principal à l'INASTI depuis 24 mois au maximum;
- des sociétés
  - dont 75% du capital au moins sont détenus nominativement par une ou plusieurs personnes physiques qui, à la date d'introduction du dossier,
    - sont âgées au maximum de 35 ans et
    - sont inscrites à titre principal à l'INASTI depuis 24 mois au maximum
  - et pour autant qu'une de ces personnes exerce la gestion journalière de la société. »



« Pour la prime relative à l'isolation des nouveaux logements, le demandeur a un délai de trois mois prenant cours à la date de la réception provisoire de l'habitation pour introduire son dossier auprès du Ministère de la Région wallonne ».

Deux idées : le délai d'introduction de la demande et l'instance compétente. Ici, introduire un exemple peut faciliter la compréhension (voir plus loin, règle 8).



« La demande de prime relative à l'isolation des nouveaux logements doit être introduite auprès du Ministère de la Région wallonne. Vous disposez de trois mois après la réception provisoire de l'habitation pour introduire votre demande. Par exemple, si la réception provisoire de votre habitation a eu lieu le 15 décembre 2006, vous devez introduire votre demande avant le 15 mars 2007 ».



### 8.1. Un exemple parmi d'autres

Le texte initial, issu de la réglementation, disait simplement : « *Votre demande doit être envoyée au plus tard à la fin du 18e mois suivant le trimestre d'embauche\**, même si le dossier n'est pas complet. »

La notion de trimestre d'embauche fait l'objet d'une définition (qu'il est inutile de reproduire ici) à laquelle le lecteur est renvoyé par un astérisque placé après l'expression.

De plus, pour faciliter la compréhension de la phrase, voici ce qui a été écrit, immédiatement après : « *Par exemple : vous avez embauché un travailleur le 16 juillet 2005, soit au cours du 3e trimestre 2005. Votre demande doit être envoyée au plus tard le 31 mars 2007* ».

Ainsi, la notion de trimestre d'embauche étant clarifiée, le lecteur peut compter : 3 mois en 2005 (= le 4e trimestre) + 12 mois en 2006 + 3 mois pour arriver à 18 = mars 2007. La fin du 18e mois qui suit le trimestre d'embauche est bien le 31 mars 2007.

### 8.2. Aider par une illustration

Dans notre société, l'image est présente partout. Sa puissance d'évocation est telle qu'on a raison de dire : « un bon dessin vaut mieux qu'un long discours ». Qu'il s'agisse d'un dessin, d'un schéma, d'une photo, d'un tableau ou d'un graphique (mais la liste n'est pas limitative), une image peut donner un accès immédiat à un ensemble d'informations, alors qu'il faudrait plusieurs phrases pour décrire celles-ci.

Dès que vous devez rendre compte d'une réalité complexe, demandez-vous comment la présenter aussi sous forme de **schéma** (pour une procédure, p. ex.), de **tableau** (pour l'application simultanée de plusieurs critères, p. ex.), de **graphique** (pour des données statistiques, p. ex.). Il s'agit bien d'illustrer votre texte, pas de remplacer totalement celui-ci.

En ce qui concerne les photos ou les dessins, ils peuvent être bienvenus pour illustrer un rapport d'activité ou de mission, p. ex. Cependant, il est généralement préférable d'en laisser le choix et l'utilisation à des professionnels de la communication.



## 9 J'AIDE LE LECTEUR EN STRUCTURANT MA PRÉSENTATION

### 9.1 Soignez la mise en page

- veillez à présenter votre texte de façon claire et sobre ;
- espacez suffisamment les parties distinctes ;
- présentez les énumérations en colonnes ;
- jouez sur l'italique, le gras, les petites capitales, le soulignement, le centrage, l'encadrement, mais avec logique et sobriété ;
- adoptez toujours les mêmes règles de mise en évidence dans un même document.

### 9.2 Quelques principes de mise en page administrative

- Dans une lettre normale, il faudrait idéalement consacrer :
  - ¼ de page à l'en-tête ;
  - ½ page au corps de la lettre ;
  - ¼ de page à la signature.
- L'interlocuteur réel (agent traitant, correspondant, gestionnaire, ...) doit être clairement identifié.
- L'objet doit faire comprendre rapidement à l'interlocuteur ce que l'administration lui veut. S'agit-il :
  - d'un accord ou d'un refus ?
  - d'une autorisation accordée ?
  - d'une obligation rappelée ?
  - d'une réclamation ou d'un rappel ?
- Soyez précis et, autant que possible, personnalisez l'objet.

### 9.3 Si vous insérez un tableau

- demandez-vous d'abord s'il est bien utile (en effet, un tableau est plus difficile à lire que du texte continu) ;
- veillez à ce qu'il y ait un seul sens de lecture : évitez les titres de colonnes en vertical, p. ex. ;
- limitez votre tableau à deux entrées (évitez les entrées multiples) ;
- limitez vos informations à celles qui concernent votre lecteur.

### 9.4 Notes de bas de page

- évitez d'y mettre des informations importantes pour votre lecteur ;
- renvoyez-y les références légales ;
- renvoyez-y de courts extraits de textes légaux.

## 9.5 Annexes

- évitez d'y mettre des informations importantes pour votre lecteur ;
- renvoyez-y les extraits de textes légaux trop longs pour être placés en note ;
- faites une annexe d'une pièce qui appuie votre texte principal ;
- faites une annexe d'une pièce trop longue à résumer dans votre texte principal ;
- évitez de mettre l'annexe au verso du document principal (plus difficile à lire que du texte continu) ;
- veillez à ce qu'il y ait un seul sens de lecture : évitez les titres de colonnes en vertical, p. ex. ;
- limitez votre tableau à deux entrées (évitez les entrées multiples) ;
- limitez vos informations à celles qui concernent votre lecteur.



Cette étape importante de la production d'un texte est trop souvent négligée ...

Idéalement, il faudrait pouvoir « laisser reposer » son document quelques heures ou quelques jours, de manière à le relire en étant un peu dégagé de son contenu et de sa problématique. Malheureusement, il est rare aujourd'hui que l'on puisse encore se permettre ce « luxe ».

Si vous en avez la possibilité, demandez à quelqu'un de relire votre texte, en présentant la chose comme un service qu'il vous rend et que vous êtes prêt à lui rendre à l'occasion. Vous bénéficierez ainsi d'un regard extérieur et d'un recul dont vous-même ne disposez plus à l'égard de votre propre texte. En effet, il est souvent plus facile de voir les erreurs chez les autres que chez soi ! La personne qui relira votre document, en se mettant à la place du destinataire et en s'aidant des règles d'or qui précèdent, pourra attirer votre attention sur l'un ou l'autre point susceptible d'être amélioré.

Si vous ne pouvez pas vous faire relire par quelqu'un d'autre, relisez au moins votre texte du début à la fin, calmement, pour en éliminer les éventuelles coquilles et fautes d'orthographe, de syntaxe ou même de logique. Les logiciels de traitement de texte disposent d'un correcteur orthographique et d'autres outils de correction de la langue : utilisez-les, tout en sachant qu'ils ne corrigent pas tout ...

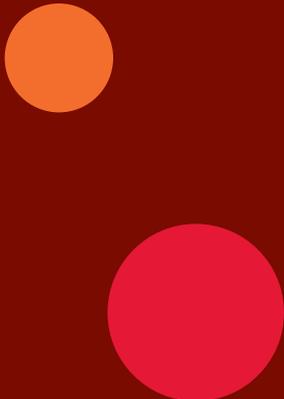








<http://easi.wallonie.be>



COORDINATION ET RÉDACTION

Alain Faniel  
(Expert en lisibilité)

Numéro de dépôt : D/2006/11003/5

**EASI-WAL**

Commissariat wallon E-Administration et Simplification  
Rue des Brigades d'Irlande 2, B-5100 Jambes (Namur)  
Tél +32 81 33 05 60 ~ [info@easi.wallonie.be](mailto:info@easi.wallonie.be)

