

# Guide des bonnes pratiques

pour des documents  
administratifs clairs

Réfléchir - Rédiger - Réviser

La lisibilité des documents et courriers administratifs est une composante clé de l'approche «Orientation usager» qui consiste à se mettre à la place de l'utilisateur en se posant la question suivante : « Et si c'était moi le lecteur ? ».

A cette fin, le guide des bonnes pratiques (BP) pour des documents administratifs clairs a été conçu pour vous aider à adresser à vos usagers des courriers lisibles et compréhensibles.

Une centrale de marché est également mise à votre disposition pour vous permettre de faire appel à un prestataire externe. Celui-ci, sur base des bonnes pratiques reprises dans le guide, relira et améliorera vos documents, qu'il s'agisse d'un simple courrier, d'un document plus complexe, voire de tous les documents d'une démarche administrative.



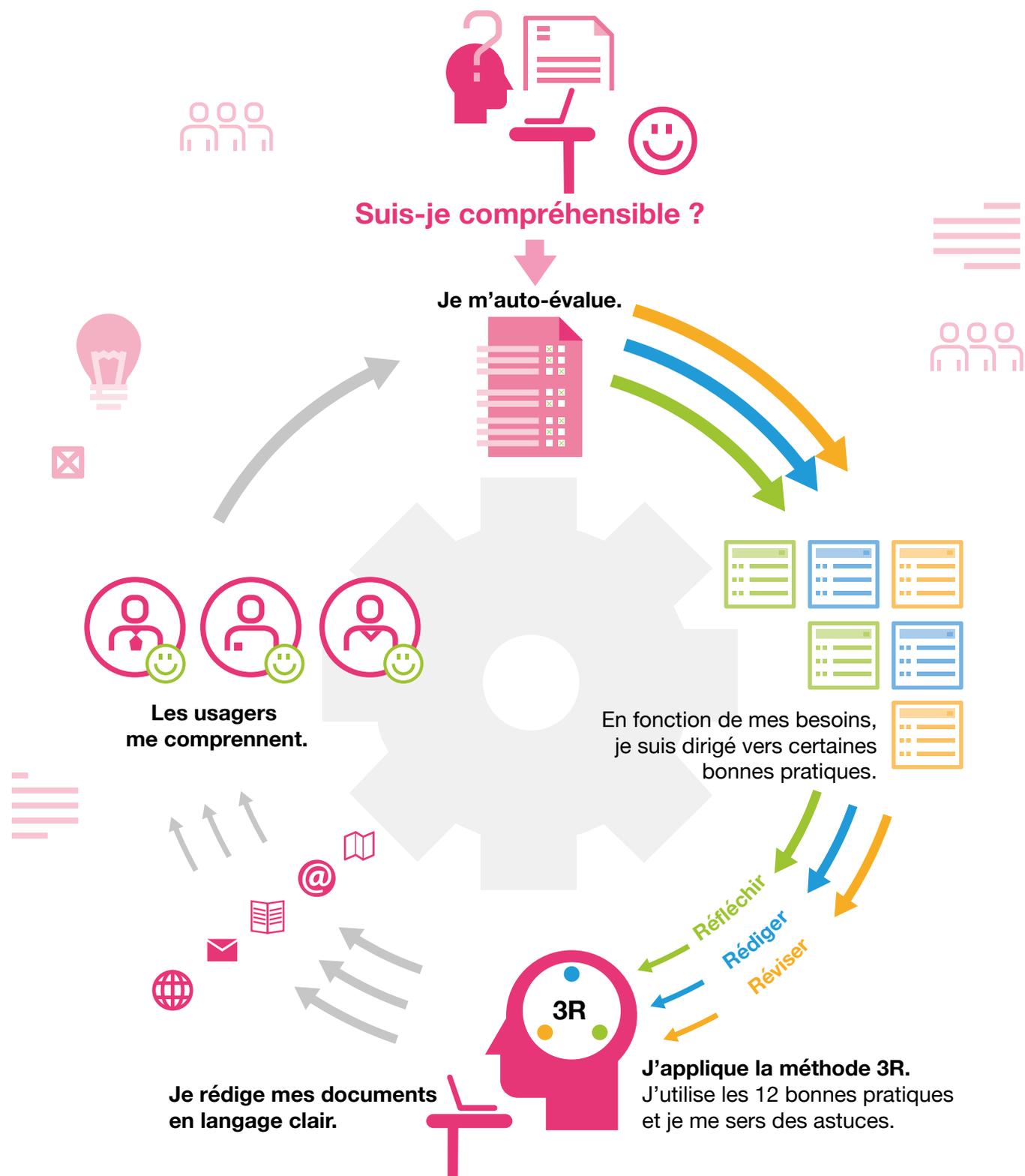
**Pour accéder à cette centrale ou pour toute question sur le guide, veuillez contacter**  
**Sonia Gonzalo – [sgo@ewbs.be](mailto:sgo@ewbs.be)**  
**ou Sophie Panarotto – [spa@ewbs.be](mailto:spa@ewbs.be)**

Nous vous remercions d'avance pour l'intérêt porté à notre guide et à la centrale de marché.

L'équipe eWBS

# Mode d'emploi

## du guide des bonnes pratiques





[www.ensemblesimplifions.be](http://www.ensemblesimplifions.be)

[info@ensemblesimplifions.be](mailto:info@ensemblesimplifions.be)

**eWBS en Wallonie**

Chaussée de Charleroi, 83 B • 4<sup>e</sup> étage

B-5000 Namur

Tél. +32 (0)81 40 98 00

Fax +32 (0)81 40 98 01

**eWBS en Fédération Wallonie-Bruxelles**

Boulevard Léopold II, 44 • Bureau 6E630

B-1080 Bruxelles

Tél. +32 (0)2 413 25 10

Fax +32 (0)2 413 35 10

# Formulaire d'auto-évaluation

## lorsque je rédige un document

Réagissez aux actions suivantes et **cochez** :



si vous le faites



si vous ne le faites pas

Cela vous permet d'**auto-évaluer vos habitudes de rédaction**.

En fonction de vos compétences et de vos besoins, vous pouvez alors mieux vous orienter dans le **guide de bonnes pratiques (BP)** et identifier vos priorités.

Je réfléchis				P.
<b>BP 1</b> J'identifie l'utilisateur à qui j'écris.	Je dresse le profil de l'utilisateur.			7
	Je me mets à la place de l'utilisateur.			8
	J'écris pour l'utilisateur qui a le moins de connaissances.			8
<b>BP 2</b> Je définis l'objectif de mon document.	Je détermine ce que je cherche à atteindre.			9
	Je détermine ce que j'attends de l'utilisateur.			9
	Je choisis un document qui sert mon objectif.			10
<b>BP 3</b> Je sélectionne les informations.	Je collecte toutes les informations.			11
	J'élimine les informations superflues.			12
<b>BP 4</b> J'ordonne les informations.	Je suis la logique de l'utilisateur.			13
	Je fais un plan.			14

Je rédige				P.
<b>BP 5</b> Je m'adresse directement à l'utilisateur.	J'adopte un ton convivial.			15
	Je conjugue à la voix active.			16
	Je suis pratique et concret.			16
<b>BP 6</b> J'adapte mon vocabulaire.	J'utilise des mots de tous les jours.			19
	Je définis les mots administratifs et juridiques.			19
	Je répète le même mot pour une même notion.			20
<b>BP 7</b> Je rédige des phrases faciles à lire.	J'explique les abréviations, les acronymes et les sigles.			21
	Je construis des phrases courtes (20 mots maximum).			23
<b>BP 8</b> Je communique positivement.	Je structure simplement mes phrases.			24
	Je préfère la forme affirmative.			25
	Je me méfie de la forme négative.			25
<b>BP 9</b> Je travaille ma mise en page.	J'utilise des verbes d'action.			26
	Je choisis une police d'écriture lisible.			27
	Je rends la structure du texte visuelle.			28
	Je mets en évidence les informations importantes.			28

Je révise				P.
<b>BP 10</b> Je relis mon document.	Je choisis une police d'écriture lisible.			29
	Je cible mes relectures.			29
	J'ajoute des liens logiques entre mes phrases.			29
	Je corrige les fautes d'orthographe et de grammaire.			30
	Je demande à un collègue de relire mon document.			30
<b>BP 11</b> J'ajoute des éléments visuels et graphiques.	Je choisis le bon type de graphique.			31
	J'aide l'utilisateur à visualiser ce qu'il doit faire.			32
<b>BP 12</b> J'évalue mon document.	J'utilise une grille d'auto-évaluation.			33
	Je teste mon document auprès de l'utilisateur.			34
<b>En savoir plus...</b>				35

# Bonne pratique 1

## J'identifie l'utilisateur à qui j'écris

La première question à se poser avant de rédiger est « **Qui est mon lecteur ?** ». Elle est cruciale dans la relation de communication que vous installez avec l'utilisateur. Cette réflexion doit vous permettre d'**adapter votre message, dans sa forme et dans son contenu, à l'utilisateur.**

C'est à cet utilisateur que vous transmettez un message. C'est cet utilisateur qui doit le comprendre.

Vous devez donc vous adapter à cet utilisateur en :

- choisissant un document adapté (BP 2) ;
- sélectionnant les informations utiles pour lui (BP 3) ;
- agencant les informations selon sa logique (BP 4) ;
- utilisant un vocabulaire qu'il connaît (BP 6) ;
- expliquant les notions qu'il ne connaît pas (BP 6).



### ASTUCE 1 : JE DRESSE LE PROFIL DE L'USAGER

► Je rassemble les **données essentielles** que je dois connaître sur l'utilisateur.

L'utilisateur	Exemples
Une personne seule	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je réponds à un citoyen qui conteste le paiement de sa redevance télévision pour les années 2012 et 2013.</li> <li>• Je réponds à un collègue qui me pose une question « métier ».</li> </ul>
Une catégorie de personnes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je rédige une brochure sur les nouvelles conditions d'exonération du précompte immobilier.</li> </ul>
Une personne morale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'envoie à un responsable d'une association du secteur non-marchand les conditions d'obtention de points APE.</li> </ul>
Une administration	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je demande aux chefs de service d'envoyer leurs rapports d'activités.</li> </ul>
Une institution	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'envoie les nouvelles conditions de subventionnement aux crèches.</li> </ul>
Les caractéristiques de l'utilisateur	Exemples
Quel est son âge ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'écris à une personne âgée qui n'est pas à l'aise avec un formulaire en ligne et qui préfère le papier.</li> <li>• J'écris à un jeune qui préfère répondre en ligne plutôt que par courrier postal.</li> </ul>
Quelle est sa langue maternelle ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'écris à un étudiant espagnol pour une bourse d'études.</li> </ul>
Quel est son niveau d'études ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'écris à un chef d'entreprise qui a fait des études universitaires.</li> <li>• J'écris à un directeur de PME qui n'a pas de diplôme.</li> </ul>
Quel est son métier ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il est comptable.</li> <li>• Il est menuisier.</li> <li>• Il est étudiant.</li> </ul>
Quelles sont ses connaissances sur le sujet ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'écris au service juridique d'une entreprise.</li> <li>• J'écris au directeur d'une asbl du secteur culturel qui n'a pas de juriste en interne.</li> </ul>
Quelles sont les démarches que l'utilisateur a déjà entreprises avec l'administration ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'assure le suivi d'un dossier commencé il y a 1 an et pour lequel l'utilisateur a déjà envoyé de nombreux documents.</li> </ul>

► Je me réfère aux **profils persona** créés par eWBS.



## ASTUCE 2 : JE ME METS À LA PLACE DE L'USAGER

- ➔ J'imagine les **questions que l'utilisateur peut se poser** en lisant mon document. J'essaie de répondre à toutes ces questions comme si l'utilisateur, c'était moi.



## ASTUCE 3 : J'ÉCRIS POUR L'USAGER QUI A LE MOINS DE CONNAISSANCES

- ➔ Je me mets **au niveau de l'utilisateur qui connaît le moins** le sujet, ou qui maîtrise moins la langue juridique et administrative.

Les usagers sont...	J'adapte mon document...
Des citoyens, dont certains sont expérimentés et d'autres pas	Aux usagers qui ne sont pas expérimentés : l'utilisateur expérimenté comprend ce que l'ensemble des usagers comprend, alors que l'inverse n'est pas toujours vrai.
Un citoyen et son avocat	Au citoyen : si le citoyen comprend, son avocat comprendra aussi.
Des entreprises, dont certaines ont un service spécifique sur le sujet	A celles qui n'ont pas de service spécifique sur le sujet.

# Bonne pratique 2

## Je définis l'objectif de mon document

Prenez le temps de réfléchir à l'objectif de votre document avant de vous lancer dans sa rédaction.

En effet, l'**objectif influence** :

- les informations que doit contenir votre document (BP 3) ;
- l'ordre dans lequel vous présentez les informations (BP 4) ;
- le ton plus ou moins neutre que vous adoptez (BP 5 et 8) ;
- la mise en évidence de certaines informations (BP 9).

Au final, **vous gagnerez du temps** : un document dont l'objectif est bien déterminé suscite peu de questions de la part de l'utilisateur.

Le type de document doit également servir votre objectif.



### ASTUCE 1 : JE DÉTERMINE CE QUE JE CHERCHE À ATTEINDRE

► Mon document a comme objectif de :

- informer ;
- expliquer ;
- convaincre ;
- demander de faire quelque chose ;
- communiquer une décision.

► **Plusieurs objectifs** peuvent coexister dans un même document.

Exemple	Objectif 1	Objectif 2	Objectif 3
Réponse à une demande de prime	Communiquer une décision	Expliquer	Informer
	↓	↓	↓
	Refus ou octroi de la prime	Motivation de la décision	Communiquer les possibilités de recours



### ASTUCE 2 : JE DÉTERMINE CE QUE J'ATTENDS DE L'USAGER

► J'indique avec précision **mes attentes** vis-à-vis de l'utilisateur.

Je veux que l'utilisateur...	J'insiste sur...
Renvoie un document	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La manière de renvoyer le document</li> <li>• La date limite de renvoi du document</li> </ul>
Paie tel montant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le montant à payer</li> <li>• La date limite</li> <li>• La manière de payer</li> </ul>
Ait une image positive de mon administration	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ma vision, mon attention pour l'utilisateur</li> <li>• Les avantages de l'utilisateur</li> <li>• Mes efforts pour l'utilisateur</li> </ul>

Soit informé de ses droits	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les options qui s'offrent à l'utilisateur</li> <li>• Les conséquences de chaque option</li> </ul>
Comprendre une procédure	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les étapes de la procédure et leur enchaînement</li> <li>• Les actions qu'il doit entreprendre</li> <li>• Les délais et les acteurs clés de la procédure</li> </ul>

➔ Je liste les **documents** que doit fournir l'utilisateur.



### ASTUCE 3 : JE CHOISIS UN DOCUMENT QUI SERT MON OBJECTIF

➔ Je choisis le document le **plus approprié** : courrier (e-mail, lettre), brochure explicative, formulaire papier ou électronique, site internet, newsletter, etc.

Je veux...	Je choisis...
Informar plusieurs usagers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une brochure, une affiche à diffuser largement</li> <li>• Une page de site internet</li> <li>• Etc.</li> </ul>
Demander à l'utilisateur de faire quelque chose	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un courrier ou un e-mail personnalisé</li> <li>• Un document de réponse : <ul style="list-style-type: none"> <li>• bulletin de virement</li> <li>• formulaire</li> <li>• check-list des documents à renvoyer</li> </ul> </li> </ul>
Expliquer une procédure	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un document rendu visuel grâce à : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une ligne du temps avec les étapes de la procédure</li> <li>• un graphique</li> <li>• un tableau avec les conditions à remplir selon la situation de l'utilisateur</li> </ul> </li> </ul>
L'utilisateur doit...	Je choisis...
Accéder au document à tout moment et de partout	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un document électronique téléchargeable sur smartphone, tablette, ordinateur portable, etc.</li> </ul>
Compléter le document avec un spécialiste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un formulaire facilement imprimable ou à compléter en ligne</li> </ul>

# Bonne pratique 3

## Je sélectionne les informations

Pour rédiger votre document, vous avez besoin de rassembler des informations.

Mais attention, vous devez les trier pour ne garder que **celles qui intéressent l'utilisateur** (BP 1) et **qui répondent à votre objectif** (BP 2).

Vous devez **donner à l'utilisateur toutes les informations dont il a besoin, mais uniquement les informations dont il a besoin**.

S'il y a trop d'informations, l'utilisateur se décourage et ne lit pas jusqu'au bout votre document.

L'utilisateur a alors le sentiment :

- que cela ne le concerne pas ;
- que c'est une information inutile pour lui ;
- que c'est trop compliqué pour lui.



### ASTUCE 1 : JE COLLECTE TOUTES LES INFORMATIONS

► **Je liste toutes mes idées** ou informations de manière linéaire sur une feuille. Je peux me contenter de cette méthode pour de courts documents (courrier réponse à un usager, etc.)

#### Comment faire ma liste ?

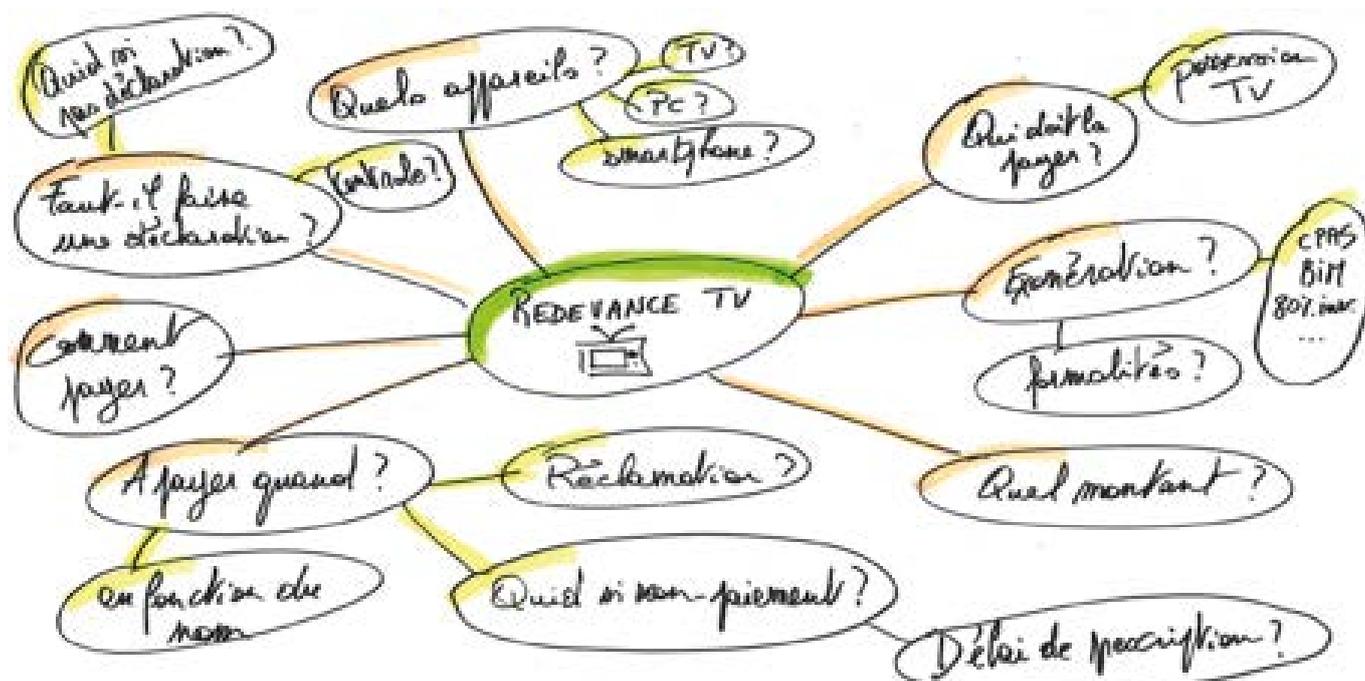
Je réponds aux 7 questions :

1. <b>Quoi ?</b>	Quel est le message ?	Redevance TV
2. <b>Qui ?</b>	Qui est l'utilisateur ? (BP 1)	Tout possesseur d'un appareil TV
3. <b>Quand ?</b>	Jours, heures, délais...	Avril ou octobre en fonction du nom
4. <b>Où ?</b>	Lieux	SPW Fiscalité
5. <b>Comment ?</b>	Circonstances, explications	Virement
6. <b>Pourquoi ?</b>	Objectifs (BP 2)	Paiement dans le délai
7. <b>Combien ?</b>	Données chiffrées	100 €

► J'utilise une **carte mentale** (mind-mapping) pour rassembler et visualiser toutes les informations.

En savoir plus.

C'est la méthode idéale lorsque je rédige de longs documents (brochures, rapports, etc.).



## ASTUCE 2 : J'ÉLIMINE LES INFORMATIONS SUPERFLUES

➔ Je classe les informations collectées dans 2 colonnes.

Dans la colonne de gauche	Dans la colonne de droite
Les informations essentielles pour l'utilisateur	Les informations superflues pour l'utilisateur
Informations à garder	Informations à éliminer

➔ Je garde uniquement les informations essentielles en fonction des besoins de l'utilisateur (BP 1) et de mon objectif (BP 2).

# Bonne pratique 4

## J'ordonne les informations

Vous avez sélectionné les informations.

Vous devez maintenant donner à l'utilisateur les informations **dans un ordre logique pour lui**.

Si les informations sont présentées selon sa logique, l'utilisateur :

- est directement intéressé et concerné par votre document ;
- lit le document dans sa totalité ;
- comprend plus facilement le raisonnement et la démarche que vous lui demandez ;
- collabore constructivement.

Même si cela vous demande un effort au départ, votre document aura plus d'impact pour l'utilisateur. **Vous gagnez en efficacité.**

Au contraire, si vous gardez votre logique administrative, l'utilisateur vous perçoit comme trop bureaucratique. Il risque alors d'être méfiant ou frustré, et de ne pas collaborer.



### ASTUCE 1 : JE SUIS LA LOGIQUE DE L'USAGER

➔ Je commence par l'**information principale pour l'utilisateur**.

➔ Je place les informations :

- dans l'ordre dans lequel **l'utilisateur en a besoin** ;
- dans un **ordre facile à comprendre** pour l'utilisateur.

 <b>Information principale mal placée</b>	 <b>Information principale au début</b>
<p>Conformément aux dispositions de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 08 mai 2000, la présente demande doit être introduite auprès de l'Administration au plus tard un mois avant la date du début de l'activité. Le non-respect de cette disposition entraînera le refus définitif de la demande.</p>	<p>Vous devez nous envoyer votre demande au plus tard 1 mois avant le début de l'activité. Si vous l'envoyez en retard, nous refuserons votre demande.</p> <p>Ces règles sont prévues par l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 8 mai 2000.</p>
<p>Chaque étudiant de 18 ans ou plus, étranger qui n'est pas ressortissant européen, dont le père, la mère ou le tuteur légal ne réside pas en Belgique, est amené, s'il souhaite fréquenter l'enseignement secondaire, à devoir s'acquitter d'un minerval de 868 € pour l'enseignement ordinaire ou de 992 € pour l'enseignement spécialisé.</p>	<p>L'étudiant majeur étranger non européen, doit payer un minerval de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 868 € pour l'enseignement ordinaire ;</li> <li>• 992 € pour l'enseignement spécialisé.</li> </ul> <p>Si son père, sa mère ou son tuteur légal réside en Belgique, l'étudiant ne doit pas payer ce minerval.</p>

Logique de l'administration	Logique de l'utilisateur
<p>Dans le cadre de la révision du décret xxx, les conditions pour obtenir la subvention yyy ont été adaptées pour les demandeurs zzz.</p> <p>Pour les autres demandeurs de la subvention yyy, les anciennes conditions restent d'application.</p> <p>Pour les demandeurs d'autres subventions, les conditions prévues par le décret ddd sont d'application.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous demandez la subvention aaa ?               <ul style="list-style-type: none"> <li>- conditions à remplir</li> <li>- démarches à faire</li> </ul> </li> <li>• Vous demandez la subvention yyy ?               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous êtes zzz ?                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- conditions à remplir</li> <li>- démarches à faire</li> <li>- attention nouveauté</li> </ul> </li> <li>• Vous n'êtes pas zzz ?                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- conditions à remplir</li> <li>- démarches à faire</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>Références légales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour la subvention yyy : décret xxx</li> <li>• pour les autres subventions : décret ddd</li> </ul>



## ASTUCE 2 : JE FAIS UN PLAN

➔ En fonction de l'objectif de mon document, je choisis :

Plan	Objectif de mon message	Plan proposé	Pourquoi ?
1	<b>Expliquer une procédure</b> à l'utilisateur	Je suis l'ordre chronologique.	L'utilisateur suit les étapes, comme sur une ligne du temps ou un schéma.
2	<b>Informé l'utilisateur</b> Ex : brochure, courrier pour informer d'un changement, etc.	Je commence par l'information principale. Je regroupe les informations par thèmes (surtout si mon message est long).	L'utilisateur lit l'information principale en premier. L'utilisateur peut lire uniquement les thèmes qui l'intéressent.
3	<b>Faire agir l'utilisateur</b> Ex : renvoyer un formulaire, payer une taxe, venir à une réunion, etc.	Problème – cause – solution 1. Quel est le problème ? 2. Pourquoi ce problème se pose-t-il ? 3. Que doit faire l'utilisateur pour le résoudre ?	J'attire l'attention de l'utilisateur, puis je lui dis comment agir. <b>Nuance</b> : parfois je peux d'abord donner la solution (demander de faire). Puis j'explique le problème et les causes.
4	<b>Convaincre l'utilisateur</b> (pour un texte plus long).	Je présente les avantages et inconvénients qui expliquent mon choix. 1. Situation 2. Ma proposition 3. Autres possibilités 4. Avantages de ma proposition	L'utilisateur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• comprend le contexte ;</li> <li>• voit que j'ai envisagé les différentes possibilités ;</li> <li>• comprend mon choix (et y adhère).</li> </ul>

# Bonne pratique 5

## Je m'adresse directement à l'utilisateur

Votre but est que l'utilisateur réagisse comme vous le voulez : qu'il envoie le document dont vous avez besoin, qu'il paie sa redevance, qu'il vienne au rendez-vous, etc.

En découvrant votre document, **l'utilisateur doit se sentir directement concerné.**

L'utilisateur réagit et collabore s'il se sent **aidé, compris et accompagné.** Vous devez établir une relation de confiance avec l'utilisateur.



### ASTUCE 1 : J'ADOpte UN TON CONVIVIAL

➔ Je parle en **"je", "nous", "vous"**.

	
L'utilisateur, le locataire, le demandeur, etc.	Vous / Monsieur Durant, Madame Martin
L'administration, la direction, la DGO..., etc.	Nous
La personne de contact, le fonctionnaire, etc.	Je

➔ Je suis direct : j'utilise l'impératif pour les consignes.

	
Merci de bien vouloir avoir l'amabilité de renvoyer ce formulaire au service indiqué ci-dessus, avant la fin du trimestre en cours.	Renvoyez-nous ce formulaire pour le 30 juin 2017. Vous pouvez l'envoyer par courrier à l'adresse suivante : xxxxx.
Il est indispensable de rappeler que cette obligation s'impose à tous les propriétaires.	Tous les propriétaires doivent le faire.
Vous êtes prié de vous présenter en nos bureaux.	Rendez-vous dans le local n° C117. Il se trouve au premier étage, sur votre droite en haut des ascenseurs.

➔ J'évite les phrases impersonnelles qui commencent par "il".

	
Il vous sera impossible de vous réinscrire.	Vous ne pouvez plus vous réinscrire.
Il appartient au demandeur d'avertir.	Vous devez avertir.
Il est procédé à la régularisation du montant de la subvention.	Nous régularisons le montant de la subvention.



## ASTUCE 2 : JE CONJUGUE À LA VOIX ACTIVE

### ➔ “Qui fait quoi”

	
Un nouveau règlement a été adopté par l'administration.	Nous avons adopté un nouveau règlement.
Certaines conditions doivent être respectées par l'utilisateur.	Vous devez respecter certaines conditions.

### ➔ **Exception** : je conjugue à la voix passive quand le “quoi” est plus important que le “qui”.

	
Le service des équivalences a refusé votre demande.	Votre demande a été refusée par le service des équivalences.
Le comité de direction de l'administration vous octroie la bourse d'études.	Votre bourse d'études vous est octroyée par le comité de direction de l'administration.



## ASTUCE 3 : JE SUIS PRATIQUE ET CONCRET

### ➔ J'utilise des questions-réponses.


<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que devez-vous faire ?</li> <li>• Quels documents devez-vous remettre ?</li> <li>• Comment éviter les frais de rappel ?</li> <li>• Quand devez-vous prendre rendez-vous ?</li> <li>• Qui peut vous aider à remplir votre formulaire ?</li> </ul>

### ➔ Je donne des informations pratiques.


<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Adresse exacte</b> où se rendre : « Rue de la simplification n°1, 5000 Namur. Vous êtes attendu au 2<sup>e</sup> étage, dans la salle au fond du couloir de gauche. Les escaliers et ascenseurs se trouvent sur votre droite à l'entrée du bâtiment ».</li> <li>• <b>Date précise du dernier délai</b> : « Vous devez payer pour le 27 juillet 2017 au plus tard ».</li> <li>• Quel <b>document</b> l'utilisateur doit remettre et comment le compléter</li> <li>• <b>Sanctions</b> en cas de retard, d'omission, de fausse déclaration, etc.</li> <li>• Nom et coordonnées de la <b>personne de contact</b>.</li> </ul>

**ASTUCE 3 : JE SUIS PRATIQUE ET CONCRET (SUITE)**

➔ J'illustre avec des **exemples concrets**.

	
Le dossier de demande doit être remis au plus tard pour le dernier jour du mois qui précède le mois du début de l'activité.	Par exemple, si votre activité commence le 15 juillet 2017, vous devez remettre votre dossier pour le 30 juin 2017 au plus tard.
L'acquéreur doit rembourser le précompte immobilier au vendeur au prorata de sa jouissance du bien au cours de l'année écoulée.	En Belgique, le précompte immobilier doit être payé par la personne qui est propriétaire au 1 <sup>er</sup> janvier de l'année. Par exemple, si la vente a lieu le 1 <sup>er</sup> juillet 2017, le vendeur est encore propriétaire au 1 <sup>er</sup> janvier 2017. Il doit payer le précompte immobilier pour toute l'année 2017. Or il n'occupera le bien que durant 6 mois en 2017. Donc, l'acheteur doit lui rembourser 6 mois de précompte immobilier.



# Bonne pratique 6

## J'adapte mon vocabulaire

L'usager ne connaît pas le **jargon administratif et juridique**. Il a le sentiment de lire un français correct, mais qu'il ne comprend pas. C'est très insécurisant.

L'usager connaît par contre **les mots du langage courant**, ceux qu'il utilise tous les jours.

En utilisant des mots connus de l'usager, vous augmentez vos chances d'être bien compris.

Bien sûr, il y a des **mots administratifs et juridiques que vous devez utiliser**. Mais vous devez alors **les définir avec des mots de tous les jours**.



### ASTUCE 1 : J'UTILISE DES MOTS DE TOUS LES JOURS

➔ Je choisis le mot **le plus courant**.

 Mot compliqué		 Mot le plus courant
Radié	➔	Supprimé
Récépissé	➔	Accusé de réception, reçu
Stipule	➔	Mentionne, indique
Montants liquidés	➔	Montants payés
Pièces justificatives	➔	Documents justificatifs
Solliciter l'octroi d'une reconnaissance	➔	Demander une reconnaissance



### ASTUCE 2 : JE DÉFINIS LES MOTS ADMINISTRATIFS ET JURIDIQUES

➔ J'indique les définitions **dans un cadre, dans la marge ou en bas de page**.

➔ Je rassemble les définitions dans un **lexique** en début ou fin de document.

➔ **J'explique directement dans mon texte** en donnant la définition : « c'est-à-dire... ».


Vous devez déclarer vos revenus imposables, c'est-à-dire les revenus sur lesquels vous devez payer des impôts.

➔ J'utilise pour les supports en ligne une définition dans **une fenêtre** que l'usager aperçoit quand il passe la souris sur le mot.

➔ **Je définis les mots polysémiques** c'est-à-dire ceux qui ont une signification différente dans le langage courant et dans le langage administratif et juridique.

Mot polysémique	Signification dans le langage courant	Signification dans le langage administratif/juridique
Prime	Prix, somme d'argent qu'on reçoit	Somme à payer pour être couvert par une assurance
Aliments	Nourriture (pâtes, pain, légumes, fruits, etc.)	Somme à payer en raison d'une obligation alimentaire
Prescription	Document dans lequel le médecin indique la liste des documents que le patient doit se procurer en pharmacie	Ecoulement du temps qui fait perdre ou gagner un droit

➔ Je supprime les **locutions latines** et les **archaïsmes**.

		
<b>Les locutions latines</b>		<b>En langage courant</b>
prorata temporis	➔	proportionnellement au temps
dies a quo	➔	le point de départ du délai, le jour où le délai commence à courir
sine die	➔	sans délai, immédiatement
<b>Les locutions latines</b>		<b>En langage courant</b>
il échet	➔	il arrive, il advient
nonobstant	➔	malgré

### ASTUCE 3 : JE RÉPÈTE LE MÊME MOT POUR UNE MÊME NOTION

- ➔ J'oublie ce que mon professeur de français me disait : « Surtout n'écrivez pas plusieurs fois le même mot dans un paragraphe, ce n'est pas joli ! Utilisez des synonymes ! »  
Mon document administratif n'a pas un objectif littéraire. C'est un **document utilitaire** qui **doit être clair**.
- ➔ Si je désigne une même chose ou une même personne de plusieurs façons différentes dans mon document, l'utilisateur n'est pas sûr que je parle de la même chose ou de la même personne.

		
Le <i>demandeur</i> doit introduire sa <i>requête</i> avant le 31 décembre. <i>La demande</i> sera traitée dans les plus brefs délais par le SPW. Une réponse doit, en tout cas, être fournie au candidat avant le 31 avril. En cas de réponse négative à sa <i>sollicitation</i> , <i>l'intéressé</i> a 30 jours pour introduire un recours.	➔	Le <i>candidat</i> doit introduire sa <i>demande</i> avant le 31 décembre. <i>Cette demande</i> sera traitée dans les plus brefs délais par le SPW. Une réponse doit, en tout cas, être fournie au candidat avant le 31 avril. En cas de réponse négative à sa <i>demande</i> , <i>le candidat</i> a 30 jours pour introduire un recours.



## ASTUCE 4 : J'EXPLIQUE LES ABRÉVIATIONS, LES ACRONYMES ET LES SIGLES

### Définitions :

- Une **abréviation** est une réduction graphique d'un mot ou d'un groupe de mots (ex : DirJu pour Directeur juridique).
- Un **acronyme** est un mot formé des initiales ou des éléments initiaux de plusieurs mots, prononcé comme un mot ordinaire (ex : Forem pour Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi).
- Un **sigle** est un groupe de lettres initiales de mots fréquemment employés (ex : CPAS pour Centre Public d'Action Sociale).

### Utilisation :

- Pour utiliser un acronyme dans mon texte :
  - Première utilisation : je l'écris en toutes lettres, avec l'acronyme entre parenthèses.
  - Ensuite, je peux utiliser l'acronyme.
  - Attention, si mon document est long et si l'acronyme n'apparaît pas souvent : je dois le répéter en toutes lettres en début de chapitre par exemple.


Impôt des personnes physiques (IPP)
Direction générale opérationnelle (DGO)

- Certains sigles, acronymes et abréviations sont le plus souvent connus de tous. Je les utilise dans ce cas car la mention des mots entiers complique leur lecture.


CPAS, FOREM, etc.



# Bonne pratique 7

## Je rédige des phrases faciles à lire

Si vos phrases ont une structure compliquée, l'usager doit d'abord les décoder, avant de pouvoir les comprendre. Son cerveau traite votre manière d'organiser les mots (la syntaxe), au lieu de comprendre et de mémoriser votre message.

Une phrase courte est plus facile à comprendre et à mémoriser qu'une phrase longue.

Une phrase à structure simple est plus facile à lire, à comprendre et à mémoriser, qu'une phrase à construction complexe.



### ASTUCE 1 : JE CONSTRUIS DES PHRASES COURTES (20 MOTS MAXIMUM)

➔ J'exprime **une seule idée** par phrase.

		
L' Activa Start est une aide complémentaire à la réduction groupe-cible jeunes peu qualifiés qui permet à l'employeur de déduire du salaire versé, dans certaines conditions, une allocation de travail que le Forem versera directement au demandeur d'emploi.	➔	L'Activa Start est une aide complémentaire à la réduction du groupe-cible « jeunes peu qualifiés ». Elle permet à l'employeur de déduire une allocation de travail du salaire versé, à certaines conditions. Le Forem verse cette allocation directement au demandeur d'emploi.
<b>3 idées</b> <b>1 phrase : 41 mots</b>	➔	<b>3 idées – 3 phrases</b> <b>1<sup>re</sup> phrase : 16 mots</b> <b>2<sup>e</sup> phrase : 17 mots</b> <b>3<sup>e</sup> phrase : 11 mots</b>

➔ J'élimine les **mots inutiles**.

		
Votre demande <i>peut être considérée comme</i> acceptable.	➔	Votre demande est acceptable.
Nous <i>ne manquerons pas de vous tenir</i> informée de la réponse <i>avant la date</i> du 2 février <i>prochain</i> .	➔	Nous vous donnerons la réponse avant le 2 février.

**ASTUCE 2 : JE STRUCTURE SIMPLEMENT MES PHRASES**

➔ Je rapproche toujours le **verbe** de son **sujet** et de son **complément** direct du verbe (C.D.V.\*).

Qui	Fait	Quoi	A qui	Où Quand Comment Pourquoi
Sujet	Verbe	Complément direct du verbe	Complément indirect du verbe	Maximum 2 compléments circonstanciels

\*anciennement appelé le complément d'objet direct (C.O.D)

➔ **J'évite les incises**, c'est-à-dire les groupes de mots insérés dans une phrase, entre virgules, ou entre tirets, ou entre parenthèses, etc. Les incises ralentissent la lecture.

	
Le comité de décision, <i>qui est constitué de 5 membres, dont 3 appartiennent aux organes représentatifs des associations</i> , nomme les organisations membres.	Le comité de décision nomme les organisations membres. Ce comité est composé de 5 membres. 3 membres appartiennent aux organes représentatifs des associations.
Le service peut, <i>après avoir pris connaissance du dossier (et avant de le transmettre à la direction), et dans le but de vérifier que les conditions sont remplies</i> , demander à l'association des informations complémentaires – <i>relatives à ses statuts ou aux projets qu'elle souhaite voir subventionnés</i> .	Le service peut demander des informations complémentaires à l'association, pour vérifier que les conditions sont remplies. Ces informations concernent les statuts de l'association, ou les projets pour lesquels l'association demande une subvention. Le service transmet ensuite le dossier à la direction.

➔ J'inverse certains éléments lorsque **j'insiste sur une information particulière**.

	
Les sommes dues seront versées par le Service public de Wallonie (SPW) à l'utilisateur, <i>quel qu'en soit le montant</i> .	Quel qu'en soit le montant, les sommes dues seront versées par le Service public de Wallonie (SPW) à l'utilisateur.

# Bonne pratique 8

## Je communique positivement

Soyez **positif pour intéresser l'utilisateur**. Si vous formulez votre message de manière négative, l'utilisateur n'a pas envie de lire la suite de votre document.

L'utilisateur **réagit mieux à une information formulée de manière positive**.

De plus, une phrase négative est plus difficile à lire. Elle est également plus ambiguë.



### ASTUCE 1 : JE PRÉFÈRE LA FORME AFFIRMATIVE

➔ J'emploie une **formulation positive** pour exprimer une idée positive ET pour exprimer une idée négative.

	
Une même entreprise ne peut bénéficier d'une aide supérieure à 80.000 € par période de 2 ans.	Une entreprise peut recevoir une aide de maximum 80.000 € par période de 2 ans.
Nul ne peut chasser sans être porteur d'un permis de chasse.	Le permis de chasse est obligatoire pour chasser.
Si l'école que vous avez choisie en première préférence n'est pas complète, votre enfant y sera inscrit.	S'il y a de la place dans l'école de votre premier choix, votre enfant y sera inscrit.
Merci de ne pas oublier de joindre une copie.	Merci de joindre une copie.



### ASTUCE 2 : JE ME MÉFIE DE LA FORME NÉGATIVE

➔ Je supprime les  **doubles négations**.

	
Il n'est pas inutile de rappeler que...	Rappelons que...
Le permis n'est pas valable sans sa vignette de validation annuelle.	Le permis est valable s'il a une vignette de validation annuelle.
Les dossiers remis après cette date ne seront pas pris en considération par l'administration et feront l'objet d'un refus.	Nous examinons les dossiers remis avant le 31 juillet 2017 inclus. Nous refusons les dossiers remis à partir du 1 <sup>er</sup> août 2017.

➔ Je mets toujours le **“pas”** après le **“ne”**.

	
Nous ne pouvons accepter votre demande.	Nous ne pouvons pas accepter votre demande.
Un formulaire non validé ne peut donner droit à une allocation d'études.	Un formulaire non validé ne peut pas donner droit à une allocation d'études. <b>Encore mieux :</b> Seul un formulaire validé donne droit à une allocation d'études.
Vous devez vous engager à ne pas solliciter ou avoir sollicité d'autres aides auprès de la Wallonie.	Vous devez vous engager à ne pas solliciter, et à ne pas avoir sollicité, d'autres aides auprès de la Wallonie.

**ASTUCE 3 : J'UTILISE DES VERBES D'ACTION**

➔ Je remplace par des verbes les noms qui se terminent par les suffixes “ion”, “ment”.

	
Nous vous proposons une explication à l'utilisation de notre formulaire électronique.	Nous proposons de vous expliquer comment utiliser notre formulaire électronique.
L'administration met en place le développement d'une nouvelle stratégie de communication.	L'administration développe une nouvelle stratégie de communication.

# Bonne pratique 9

## Je travaille ma mise en page

**Rendre votre document visuel** est tout aussi important que d'utiliser des mots adaptés et de rédiger des phrases courtes.

Un document bien présenté encourage l'utilisateur à le lire. Il lui permet de trouver rapidement l'information qu'il cherche et de la comprendre.



### ASTUCE 1 : JE CHOISIS UNE POLICE D'ÉCRITURE LISIBLE

➔ J'utilise une police d'écriture adaptée à mon document : **papier ou écran**.

Les empattements sont les petites extensions à la base des caractères de certaines polices.

Police d'écriture	Type d'usage
Times New Roman = police avec empattement	Lecture sur papier
Georgia = Police avec empattement	
Cambria = Police avec empattement	
<b>Arial</b> = Police sans empattement	Lecture sur écran
Verdana = Police sans empattement	
Calibri = Police sans empattement	

➔ J'utilise une **taille de police** adéquate.

	
Si tous les documents demandés ne nous sont pas parvenus avant le 30/06/2017, nous clôturerons définitivement votre demande de prime par un refus.	Si tous les documents demandés ne nous sont pas parvenus avant le 30/06/2017, nous clôturerons définitivement votre demande de prime par un refus.

**ASTUCE 2 : JE RENDS LA STRUCTURE DU TEXTE VISUELLE**

➔ J'utilise des **intertitres, des rubriques, des séparateurs visuels**.

➔ J'utilise des **listes à puces** pour les énumérations.

	
<p>Dans le cadre de l'opération Mebar, la Wallonie accorde une subvention aux ménages à revenu modeste pour la réalisation, dans leur logement, de travaux qui vont leur permettre d'utiliser plus rationnellement l'énergie. Cela peut être le remplacement de châssis ou de portes extérieures, des travaux d'isolation, l'installation d'un poêle, le gainage d'une cheminée, le placement d'une chaudière ou d'un chauffe-eau, ... La subvention peut aussi être accordée à un ménage ou un demandeur vivant dans une caravane ou un chalet situé dans un camping ou un parc résidentiel de week-end. Si le demandeur est locataire, il doit obtenir au préalable l'accord de son propriétaire.</p>	<p><b>Qu'est-ce que cette subvention ?</b></p> <p>Cette subvention aide <b>les ménages à revenu modeste</b> à financer certains travaux dans leur logement. Elle fait partie de l'opération Mebar.</p> <p><b>Pour quels travaux ?</b></p> <p>Pour des travaux permettant d'utiliser <b>l'énergie plus rationnellement</b>.</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• remplacer les châssis ou les portes extérieures ;</li> <li>• isoler le logement ;</li> <li>• installer un poêle ;</li> <li>• gainer une cheminée ;</li> <li>• placer une chaudière ou un chauffe-eau.</li> </ul> <p><b>Cas particuliers</b></p> <p>Vous pouvez aussi recevoir cette subvention si <b>vous vivez</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dans une caravane ;</li> <li>• dans un chalet dans un camping ;</li> <li>• dans un parc résidentiel de week-end.</li> </ul> <p><b>Si vous êtes locataire</b>, vous devez d'abord obtenir l'accord de votre propriétaire.</p>

**ASTUCE 3 : JE METS EN ÉVIDENCE LES INFORMATIONS IMPORTANTES**

➔ J'utilise le **gras** : j'évite l'italique, le souligné et les majuscules.

	
<p><u>Si tous les documents demandés ne nous sont pas parvenus avant le 30/06/2017, nous clôturerons définitivement votre demande de prime par un refus.</u></p> <p>SI TOUS LES DOCUMENTS DEMANDES NE NOUS SONT PAS PARVENUS AVANT LE 30/06/2017, nous clôturerons définitivement votre demande de prime PAR UN REFUS.</p> <p><i>Si tous les documents demandés ne nous sont pas parvenus avant le 30/06/2017, nous clôturerons définitivement votre demande de prime par un refus.</i></p>	<p><b>Texte en gras suffit</b></p> <p>Si tous les documents demandés ne nous sont pas parvenus <b>avant le 30/06/2017</b>, nous clôturerons définitivement votre demande de prime par un refus.</p>

# Bonne pratique 10

## Je relis mon document

Vous avez rédigé votre document et pourtant, votre travail n'est pas encore terminé.

Prenez le temps de le **relire à tête reposée**.

L'idéal est évidemment de laisser quelques jours s'écouler, pour prendre du recul par rapport à votre document.



### ASTUCE 1 : JE CHOISIS UNE POLICE D'ÉCRITURE LISIBLE

➔ Je change la police d'écriture et sa taille. Mon œil découvre alors un autre texte et récupère toute l'attention nécessaire pour une relecture efficace.

Police d'écriture	Type d'usage
Si tous les documents demandés ne nous sont pas parvenus avant le 30/06/2017, nous clôturerons définitivement votre demande de prime par un refus.	Si tous les documents demandés ne nous sont pas parvenus avant le 30/06/2017, nous clôturerons définitivement votre demande de prime par un refus.



### ASTUCE 2 : JE CIBLE MES RELECTURES

➔ Je relis mon document plusieurs fois et j'**identifie un point d'attention particulier** pour chaque relecture.

Relecture 1	Je vérifie que toutes les informations sont exactes.
Relecture 2	Je corrige les fautes d'orthographe.
Relecture 3	Je vérifie la ponctuation.



### ASTUCE 3 : J'AJOUTE DES LIENS LOGIQUES ENTRE MES PHRASES

➔ Je profite de ma relecture pour **connecter mes idées entre elles** par des liens logiques.

Enumération	D'abord, en premier lieu, ensuite, enfin...
Addition	Aussi, de même, de plus, encore, également...
Explication	Car, c'est-à-dire, en effet, effectivement, puisque...
Opposition	Au contraire, par contre, toutefois...
Conséquence	Alors, ainsi, dans ces conditions, par conséquent...

**ASTUCE 4 : JE CORRIGE LES FAUTES D'ORTHOGRAPHE ET DE GRAMMAIRE**

- ➔ J'utilise un **correcteur d'orthographe** ou un dictionnaire.
- ➔ J'utilise un **manuel de grammaire**.

**ASTUCE 5 : JE DEMANDE À UN COLLÈGUE DE RELIRE MON DOCUMENT**

- ➔ Je choisis un collègue qui a la bonne "casquette" pour la relecture dont j'ai besoin.

Pour vérifier que mon document est compréhensible pour l'utilisateur	Je choisis un collègue qui ne connaît pas le sujet.
Pour vérifier que les informations sont correctes et exactes	Je choisis un collègue qui connaît bien le sujet.
Pour vérifier l'orthographe et la grammaire	Je choisis un collègue particulièrement doué en orthographe.

# Bonne pratique 11

## J'ajoute des éléments visuels et graphiques

Un tableau ou un graphique permet de **compléter une explication écrite** et de la présenter différemment pour que l'utilisateur la comprenne mieux.

Vous pouvez ainsi synthétiser votre message et présenter des informations complexes d'une manière abordable.



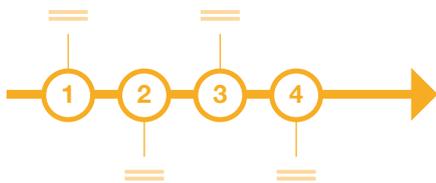
### ASTUCE 1 : JE CHOISIS LE BON TYPE DE GRAPHIQUE

➔ J'utilise un **tableau** ou une **check-list** pour comparer différents cas, situations ou hypothèses.

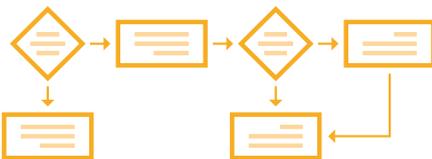


	—	—	—	—	—
—	•	•	•		
—		•			•
—		•	•	•	

➔ J'utilise une **ligne du temps** pour visualiser un processus linéaire avec un point de départ et un point de fin définis.



➔ J'utilise un **arbre de décisions** pour visualiser un processus non linéaire avec plusieurs solutions possibles.



➔ J'utilise un **histogramme** (bâtons) ou un **graphique en secteurs** (camemberts) pour comparer des données statistiques.

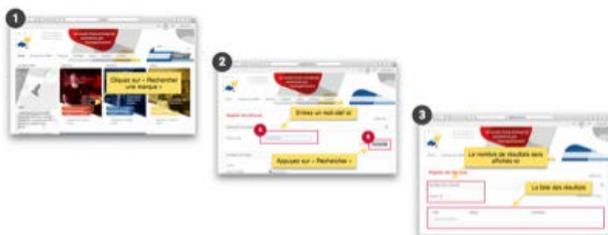


➔ Je place toujours l'élément visuel près du texte qu'il complète.



## ASTUCE 2 : J'AIDE L'USAGER À VISUALISER CE QU'IL DOIT FAIRE

- ➔ J'effectue des **captures d'écran** d'un site internet ou d'un logiciel pour créer des tutoriels expliquant les démarches administratives à suivre.



- ➔ Je prépare des **exemples de formulaires remplis** avec des données fictives.
- ➔ Je crée des **check-lists fonctionnelles** qui permettent à l'utilisateur de préparer les documents à produire, à photocopier. Je prépare un **calendrier** comportant des rappels d'événements importants ou récurrents.

**CALENDRIER DE VACCINATION 2016**

Recommandé par la Fédération Wallonie-Bruxelles

	Nourrissons					Enfants et adolescents			Adultes		
	2 ans (2 mois)	12 ans (2 mois)	18 ans (4 mois)	12 mois	15 mois	5-6 ans	11-12 ans	13-14 ans	15-16 ans	18 ans 19 ans	65 ans
<b>RECOMMANDÉS</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Poliomyélite	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Diphtérie	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Tétanos	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Couquaique	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Memophilus influenzae de type b	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Hépatite B	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>RECO</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Rougeole	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Subtilite	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Oreillons	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Méningocoque C	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Pneumocoque	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bataïrus (vaccin oral)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Papillomavirus (HPV)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Grippe (Influenza)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

● Recommandé à tous et gratuit  
 ● Recommandé à tous, remboursé mais pas gratuit  
 ● Vaccin combiné (une seule injection)  
 ● Recommandé aux jeunes filles et gratuit (2 doses)  
 ♀ Femmes enceintes entre 24 et 32 semaines de grossesse

# Bonne pratique 12

## J'évalue mon document

Vous êtes plongé dans votre document depuis longtemps, vous l'avez relu de nombreuses fois.

Rappelez-vous alors la BP 1 et essayez de vous **mettre à la place de l'utilisateur**.

Un **outil extérieur** peut vous aider à évaluer votre document le plus objectivement possible.

Vous identifiez alors les points d'amélioration, et les moyens de rendre votre document encore plus clair.

### **ASTUCE 1 : J'UTILISE UNE GRILLE D'AUTO-ÉVALUATION**

➔ Posez-vous ces 5 questions.

Si vous y répondez oui , passez à la suivante.

Si vous y répondez non , appliquez un ou plusieurs des remèdes proposés.

1. L'utilisateur se <b>sent-il concerné et intéressé</b> par mon document ?		
 ↓	 ↓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'imagine les questions que l'utilisateur peut se poser et j'y réponds (BP 1).</li> <li>• Je choisis un document qui sert mon objectif (BP 2).</li> <li>• Je garde uniquement les informations utiles pour l'utilisateur (BP 3).</li> <li>• Je structure mon texte dans un ordre logique pour l'utilisateur (BP 4).</li> <li>• J'ajoute des éléments visuels : tableaux, graphiques, etc. (BP 11).</li> </ul>
2. L'utilisateur <b>trouve-t-il rapidement les informations</b> dont il a besoin ?		
 ↓	 ↓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je commence par l'information principale pour l'utilisateur (BP 4).</li> <li>• J'utilise des questions-réponses (BP 5).</li> <li>• Je donne des titres et intertitres aux diverses parties du document (BP 9).</li> <li>• Je mets en évidence les informations importantes (BP 9).</li> <li>• Je fais des listes à puces (BP 9).</li> </ul>
3. L'utilisateur <b>comprend-il les phrases directement</b> , sans devoir les relire ?		
 ↓	 ↓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je construis des phrases courtes (BP 7).</li> <li>• Je structure simplement les phrases (BP 7).</li> <li>• J'élimine les doubles négations (BP 8).</li> <li>• Je mets toujours le "pas" après le "ne" (BP 8).</li> <li>• Je choisis une police d'écriture lisible (BP 9).</li> </ul>
4. L'utilisateur <b>comprend-il immédiatement</b> mon document ?		
 ↓	 ↓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'adopte un ton convivial et direct (BP 5).</li> <li>• J'utilise des mots de tous les jours (BP 6).</li> <li>• Je définis les termes administratifs et juridiques, et les acronymes (BP 6).</li> <li>• Je conjugue à la voix active (BP 5) et à la forme affirmative (BP 8).</li> <li>• J'ajoute des liens logiques entre mes phrases (BP 10).</li> </ul>
5. L'utilisateur <b>sait-il ce qu'il doit faire</b> ?		
 ↓	 ↓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'indique avec précision l'action attendue par l'utilisateur (BP 2).</li> <li>• J'indique les informations pratiques et concrètes (BP 5).</li> <li>• J'utilise des verbes d'action (BP 8).</li> <li>• Je mets en évidence les informations importantes (BP 9).</li> <li>• J'aide l'utilisateur à visualiser ce qu'il doit faire (BP 11).</li> </ul>



## ASTUCE 2 : JE TESTE MON DOCUMENT AUPRÈS DE L'USAGER

---

- ➔ Je constitue un **panel représentatif** de l'utilisateur destinataire de mon document.
- ➔ Je fais **relire mon document** par ce panel et je demande à l'utilisateur :
  - ce qu'il a compris ;
  - ce qui est compliqué pour lui ;
  - comment il s'est senti en lisant (énervé, effrayé, rassuré, encouragé) ;
  - les informations qui manquent ;
  - les informations inutiles ;
  - ce qu'il a envie de faire après avoir lu.

# En savoir plus

## BIBLIOGRAPHIE

Les **7 ouvrages rédaction claire** de documents administratifs et juridiques **nous ont inspirés** pour rédiger ce guide de bonnes pratiques :

1. Groupe de travail franco-québécois sur la modernisation de l'Etat, "Rédiger... Simplement", 2006 (France/Canada).
2. Ministère des approvisionnements et services du Canada, "Pour un style clair et simple", 1991 (Canada).
3. Easi-Wal, "10 règles d'or pour des textes plus lisibles", 2007 (Belgique).
4. Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles, "Ecrire pour être lu", 2016 (Belgique).
5. Commission européenne, "Rédiger clairement", 2011 (Union européenne).
6. Plain Language-Federal Government, "Federal Plain Language Guidelines", 2011 (Etats-Unis).
7. Lauchman R., "Plain Language - A Handbook For Writers In The US Federal Government", 2009 (Etats-Unis).

**Les ouvrages de nos partenaires** Anne Vervier et Thomas François ont guidé l'ensemble de notre travail :

- Vervier A., "Rédaction claire, 40 bonnes pratiques pour rendre vos écrits professionnels clairs et conviviaux", Edipro, 2011 (Belgique).  
<https://www.redaction-claire.com/>
- François T., "Les apports du traitement automatique du langage à la lisibilité du français langue étrangère", UCL, 2012 (Belgique).  
<http://cental.fltr.ucl.ac.be/team/tfrancois/articles/Francois2011-thesis.pdf>

### Autres ouvrages :

- Kadyss R., Nishimata A., "Rédiger avec succès lettres, e-mails et documents administratifs", Gualino, 2017 (France).
- Strauven C., "La lisibilité des textes administratifs", Service de la langue française, 1993 (Belgique).
- Ferrandis Y., "La rédaction administrative en pratique", Eyrolles, 2010 (France).
- Catherine R., "Le style administratif", Albin Michel, 1996 (France).
- Doppagne A., "La bonne ponctuation", Duculot, 1998 (Belgique).
- Doppagne A., "Majuscules, abréviations, symboles et sigles", Duculot, 1998 (Belgique).
- Batssele D., "Initiation à la rédaction des textes législatifs, réglementaires et administratifs", Bruylant, 2013 (Belgique).
- Daniel R., Schuet W., "Writing for Real People", Pays Off, 1994 (Etats-Unis).
- De Craemer A., Hautekiet J., "Heerlijk helder", Polis, 2015 (Belgique).
- Kimble J., "The Great Myth That Plain Language Is Not Precise", The Scribes Journal of Legal Writing", 2001 (Etats-Unis).
- Put G., "Klare taal, afkicken van ambtenarees", Politea, 2015 (Belgique).
- Clerc I., Kavanagh E., "De la lettre à la page web - Savoir communiquer avec le grand public", Les publications du Québec, 2006 (Canada).
- Vallée C., "Modalités de la communication administrative", Ecole supérieure de l'éducation nationale, 2003 (France).

## SITOGRAPHIE

---

Règles de féminisation (Belgique)

<http://www2.cfwb.be/franca/femini/feminin.htm>

Banque de données terminologique - Service de la langue française (Belgique)

<http://www2.cfwb.be/franca/xml/html/bd/bd.htm>

Portail de la modernisation de l'action publique (France)

<http://www.modernisation.gouv.fr/les-services-publics-se-simplifient-et-innovent/par-des-services-numeriques-aux-usagers/un-langage-clair-ca-simplifie-la-vie>

## FORMATIONS DE L'ECOLE PUBLIQUE D'ADMINISTRATION (EAP)

---

- Sur la rédaction administrative  
<https://eap-site.syfadis.com/Catalog/TrainingShops/TrainingView.aspx?idTraining=40796161>
- Sur le mind-mapping  
<https://eap-site.syfadis.com/Catalog/TrainingShops/TrainingView.aspx?idTraining=41779206>  
<https://eap-site.syfadis.com/Catalog/TrainingShops/TrainingView.aspx?idTraining=41779208>
- Sur la simplification des formulaires  
<https://eap-site.syfadis.com/Catalog/TrainingShops/TrainingView.aspx?idTraining=41058313>

## AUTRES OUTILS DE L'ADMINISTRATION

---

- Le site d'eWBS - Utilisation du droit <http://www.ensemblesimplifions.be/node/48>
- Les profils persona
- L'Assistance terminologique en ligne pour une administration simplifiée - (ATLAS)









[www.ensemblesimplifions.be](http://www.ensemblesimplifions.be)

[info@ensemblesimplifions.be](mailto:info@ensemblesimplifions.be)

**eWBS en Wallonie**

Chaussée de Charleroi, 83 B • 4<sup>e</sup> étage  
B-5000 Namur

Tél. +32 (0)81 40 98 00

Fax +32 (0)81 40 98 01

**eWBS en Fédération Wallonie-Bruxelles**

Boulevard Léopold II, 44 • Bureau 6E630  
B-1080 Bruxelles

Tél. +32 (0)2 413 25 10

Fax +32 (0)2 413 35 10

Document réalisé en collaboration avec  
l'ASBL Droits Quotidiens



Droits Quotidiens  
Le langage juridique clair