

La lisibilité des écrits administratifs

Chapitre 2

L'important pour une administration attachée à être au service du public est de transmettre l'information de manière efficace et claire.

Le manque de clarté et de lisibilité nuisent à la relation entre l'administré et l'administration. Certes, rédiger à partir de réglementations, de décrets, d'arrêtés... complexes relève parfois du défi. Il faudra cependant veiller à choisir un vocabulaire adapté au destinataire.

La lisibilité	<p>Un texte lisible est un texte dont la compréhension est aisée et immédiate pour le ou les lecteurs auxquels le rédacteur s'adresse.</p> <p>Dès la première lecture, le lecteur comprend l'essentiel de la communication. Ce n'est pas à lui de décoder le message. Le rédacteur doit choisir la simplicité afin de rendre son écrit lisible.</p>
Le ou les destinataire(s)	<ul style="list-style-type: none">• l'ensemble des administrés Afin d'être compris sans difficulté par tous, vous écrirez en utilisant des tournures de phrases simples et un vocabulaire précis adaptés à un public large dont vous ne connaissez pas toujours le niveau de connaissance.• des juristes, des parlementaires Vos interlocuteurs sont habitués à utiliser le langage administratif, réglementaire. Vous pouvez donc utiliser des termes juridiques.• un supérieur hiérarchique Un supérieur hiérarchique doit toujours faire preuve de maîtrise et de diplomatie à l'égard de ses subordonnés.• un subordonné Un subordonné s'adresse avec déférence à un supérieur hiérarchique, en respectant les us et coutumes de l'administration. Sa mission est aussi de transmettre l'information afin que son supérieur hiérarchique puisse prendre des décisions. La clarté de ses écrits sera une aide précieuse pour la bonne marche du service.

1 Les techniques pour favoriser la lisibilité

■ Écrivez des phrases courtes

• **Utilisez une construction de phrase simple (sujet, verbe, complément).** En effet, les phrases courtes favorisent la lisibilité car le lecteur comprend ce qu'il retient en mémoire immédiate. La force du message est donc inversement proportionnelle à sa longueur : une séquence de 15 mots correspond à une norme générale de compréhension de tous les niveaux culturels confondus.

N'écrivez pas :

Les coordonnateurs réitèrent leur demande de réaligement sur la qualification de « coordonnateur principal d'exploitation », confortés dans leur revendication par les efforts fournis depuis la mise en place du Poste de Contrôle intégré – augmentation et diversité des missions, accumulation de la charge de travail, responsabilités accrues – et depuis le 15 mars 2015 reprise de l'activité balisage gérée jusqu'alors par les coordonnateurs du Poste de Contrôle.

Écrivez :

Les coordonnateurs réitèrent leur demande de réaligement sur la qualification de « coordonnateur principal d'exploitation ». En effet, en raison des efforts qu'ils ont fournis depuis la mise en place du Poste de Contrôle intégré, de l'augmentation et de la diversité des missions, de l'accumulation de la charge de travail et des responsabilités accrues, ils sont confortés dans leur revendication. De plus, depuis le 15 mars 2015, ils ont repris l'activité balisage gérée jusqu'alors par les coordonnateurs du Poste de Contrôle.

■ Exprimez une seule idée par phrase

• **Veillez à ne mettre qu'une idée par phrase.** Plusieurs idées amèneront donc plusieurs phrases dans un même paragraphe.

N'écrivez pas :

Dans la mesure où nous n'avons pas encore reçu le formulaire, qui devrait d'après votre administration nous parvenir sous 48 heures selon la réponse de la personne que nous avons eue au téléphone, il nous paraît légitime d'obtenir de votre administration un délai de paiement puisque nous vous avons demandé depuis plusieurs semaines le formulaire.

Écrivez :

Votre administration devait nous faire parvenir le formulaire sous 48 heures. Or, nous ne l'avons toujours pas reçu, malgré notre demande. Il nous paraît donc légitime d'obtenir un délai de paiement.

■ Respectez l'unité logique du texte

• **L'unité logique du texte est le paragraphe.** Veillez à ne pas aller à la ligne après chaque phrase : vous rendriez difficile la compréhension du message. Un paragraphe peut en effet contenir plusieurs idées, donc plusieurs phrases.

N'écrivez pas :

Par pli séparé, vous nous avez fait parvenir les documents demandés. Ceux-ci correspondent à votre demande. Les récapitulatifs DV5 et CF9 sont toutefois manquants.

Écrivez :

Par pli séparé, vous nous avez fait parvenir les documents demandés. Ceux-ci correspondent à votre demande. Les récapitulatifs DV5 et CF9 sont toutefois manquants.

■ Veillez à la ponctuation**N'écrivez pas :**

Lors des opérations de déneigement la Société AUVAN fait appel à des volontaires voire au personnel administratif.

Écrivez :

Lors des opérations de déneigement, la Société AUVAN fait appel à des volontaires, voire au personnel administratif.

■ Employez des mots courants, simples, courts, concrets, précis**Plutôt que :**

Investigation, excessivement, désappointé, correspondance...

Écrivez :

Enquête, trop, déçu, lettre...

■ Respectez la même forme grammaticale pour des messages de même niveau

À la suite de deux points, il faut garder une unité grammaticale d'écriture.

N'écrivez pas :

Le service de maintenance constate :	—————>	subordonnée conjonctive
– que les locaux sont vétustes ;	—————>	article défini élide + nom
– l'absence d'une armoire à pharmacie dans le local ;	—————>	article indéfini + nom
– une usure des équipements.		

Écrivez :

Le service de maintenance constate :		
– la vétusté des locaux ;	—————>	article défini + nom
– l'absence d'une armoire à pharmacie dans le local ;	—————>	article défini élide + nom
– l'usure des équipements.	—————>	article défini élide + nom

■ N'abusez pas de la forme impersonnelle

• **L'importance pour un message, c'est d'être compris et retenu le plus rapidement possible.** En ce sens, n'abusez pas du style impersonnel qui donne au lecteur l'impression que le message ne lui est pas destiné et ne le concerne pas.

Lors de la réunion, il a été constaté que le bordereau n'avait pas été rempli.

Dans les documents administratifs, l'utilisation de la forme impersonnelle provient des lois et des décrets. Cette forme d'écriture s'est répandue et a fini par envahir les écrits administratifs.

Le rédacteur doit essayer de donner un ton plus personnel afin de réduire la distance de communication avec le lecteur.

2 Les techniques pour rompre la monotonie

■ Évitez de commencer toutes les phrases par « Nous »

- **Mettez un adjectif en tête de phrase**

Nous avons effectué une recherche auprès de vos services car nous étions surpris du retard.

⇨ **Surpris du retard**, nous avons effectué une réclamation auprès de vos services.

- **Mettez un complément circonstanciel de temps en tête de phrase**

Nous avons évoqué mes compétences informatiques, lors de notre dernier entretien.

⇨ **Lors de notre dernier entretien**, nous avons évoqué mes compétences informatiques.

- **Mettez un infinitif en tête de phrase**

Nous avons dû envoyer un mailing afin de réaliser nos objectifs.

⇨ **Afin de réaliser nos objectifs**, nous avons dû envoyer un mailing.

- **Employez des mots de liaison**

Nous vous proposons de régler notre marchandise par virement bancaire.

⇨ **Cependant**, nous vous proposons de régler notre marchandise par virement bancaire.

- **Utilisez la phrase impersonnelle**

Nous avons constaté un retard, indépendant de leur volonté.

⇨ **Il s'est avéré** que ce retard était indépendant de leur volonté.

- **Utilisez la voix passive**

Nous avons transmis ce bordereau.

⇨ Ce bordereau **a été transmis** à vos services.

■ Soulignez une idée grâce aux outils de style

- **Rappelez le mot essentiel dès le début de la deuxième phrase pour créer un effet de style**

Cette **réclamation** vous est parvenue par lettre recommandée. Réclamation que nous avons évoquée lors de notre conversation téléphonique.

- **Utilisez l'incidente, outil de la nuance**

L'incidente est fréquemment employée car elle permet :

- d'apporter une information complémentaire ;
- de donner une impression personnelle au sein du texte ;
- d'insister sur un point particulier ;
- de rappeler au destinataire sa prise de position, son engagement, des faits.

Je ne manquerai pas, pour ma part, de vous indiquer quelle sera ma décision.

3 Les techniques pour améliorer votre style

■ Les techniques d'allègement

Les lourdeurs sont souvent dues à l'emploi abusif des propositions subordonnées, des participes passés et des participes présents. Il existe des procédés simples de remplacement qui permettent d'alléger le style des écrits et d'éviter des répétitions inutiles :

a) Supprimez la proposition subordonnée relative en la remplaçant

- par un adjectif

Une idée **qui n'est pas formellement exprimée** dans le rapport.

⇨ Une idée **implicite** dans le rapport.

- par un adjectif en apposition

Ce directeur, **qui respecte** ses engagements, est apprécié de tous.

⇨ Ce directeur, **fidèle** à ses engagements, est apprécié de tous.

- par un nom en apposition

Des réunions, **qui engendrent** des malentendus, sont à proscrire.

⇨ Des réunions, **sources** de malentendus, sont à proscrire.

- par un adjectif possessif (attention : ce procédé peut modifier ou atténuer le sens de la phrase)

Les idées **qu'il a émises** ont intéressé tous les participants.

⇨ **Ses** idées ont intéressé tous les participants.

b) Supprimez la proposition subordonnée conjonctive en la remplaçant

- par une locution

On lui a payé des indemnités **jusqu'à ce qu'on atteigne** 750 euros.

⇨ On lui a payé des indemnités **à concurrence de** 750 euros.

- par un verbe à l'infinitif

Il a proposé **qu'on ajourne** la réunion.

⇨ Il a proposé **d'ajourner** la réunion.

- par un verbe capable de remplacer à lui seul un verbe déclaratif tel que dire, répondre, prétendre

Il **dit que vous êtes** laxiste.

⇨ **Il vous qualifie de** laxiste.

- par la suppression de la conjonction « que » après les verbes d'opinion

Il **croit qu'il est** plus savant que vous.

⇨ **Il se croit** plus savant que vous.

- par le remplacement de « quand », « lorsque », « dès que » par « lors de »

Lorsqu'il est arrivé, nous lui avons adressé un message.

⇨ **Lors de son arrivée**, nous lui avons adressé un message.

c) Supprimez le participe présent en le remplaçant

- par un verbe à la forme active

Votre réussite ne **dépendant** pas de notre service, je ne voudrais pas que vous nous rendiez responsables de votre échec.

⇒ Votre réussite ne **dépend** pas de notre service. C'est pourquoi, je ne voudrais pas que vous nous rendiez responsables de votre échec.

- par un infinitif

Je vois des agents **travaillant** avec courage.

⇒ Je vois des agents **travailler** avec courage.

- par une expression équivalente

Nous lui avons transmis ce dossier **nous exposant** à lui déplaire.

⇒ Nous lui avons transmis ce dossier **au risque de** lui déplaire.

- par un participe passé

Devant rester à cause de cet imprévu, je lui téléphonerai demain.

⇒ **Retenu par cet imprévu**, je lui téléphonerai demain.

d) Supprimez « ayant + participe passé » en le remplaçant

- par un participe passé de sens équivalent

Ayant perdu toutes ses illusions, il a accepté de travailler à ce poste.

⇒ **Déçu**, il a accepté de travailler à ce poste.

- par le complément d'objet en tête de phrase

Ayant achevé son rapport, il commença à réfléchir à de nouveaux projets.

⇒ **Son rapport achevé**, il commença à réfléchir à de nouveaux projets.

e) Supprimez l'adverbe en le remplaçant

- par un verbe plus précis

Publier officiellement une loi.

⇒ **Promulguer** une loi.

S'attribuer illégalement des pouvoirs.

⇒ **S'arroger** des pouvoirs.

- par un verbe qui correspond à l'adverbe

Apparemment il favorise votre parti.

⇒ **Il paraît favoriser** votre parti.

f) Supprimez « ce qui », « ce que » en les remplaçant par un nom

- ce qui a donné lieu

⇒ la cause, l'origine

- ce qui détermine

⇒ le mobile

- tout ce qu'il a

⇒ les ressources

- ce que contient

⇒ la teneur

• **ce qui a été dit**

⇒ la substance

• **ce que font**

⇒ les agissements

• **ce qu'il a fait**

⇒ son rôle

• **ce qu'il a pu devenir**

⇒ son intérêt

• **ce que nous souhaitons**

⇒ notre souhait

• **ce qui pourrait se produire**

⇒ les éventualités

■ **La suppression des constructions nominales**

L'abus des constructions nominales alourdit les phrases inutilement et oblige à l'emploi de verbes passe-partout comme : avoir ; donner ; effectuer ; être ; faire ; mettre ; procéder.

La suppression des constructions nominales rendra vos textes plus lisibles.

Référez-vous au tableau ci-après pour les supprimer.

Constructions nominales les plus couramment employées	Propositions de remplacement
avoir recours	recourir
avoir pour conséquence	causer
avoir confiance	espérer, compter
donner l'assurance	assurer
attacher de l'intérêt à	tenir à, s'intéresser à
donner son accord, son assentiment	approuver, convenir
donner lieu, naissance	causer, éveiller, susciter
faire l'acquisition	acquérir
faire retour	renvoyer
faire office de	servir
mettre dans l'obligation	obliger
porter atteinte	nuire à
porter à la connaissance	annoncer, apprendre, informer
procéder à l'examen d'un dossier	examiner un dossier
prendre en considération	examiner, étudier, tenir compte
prendre note, acte	noter, enregistrer, retenir
procéder à une notification	notifier
procéder au contrôle du budget	contrôler le budget
procéder à des vérifications	vérifier
soumettre à la détention	détenir, emprisonner
statuer sur la fixation d'une date	fixer, choisir, arrêter une date
revêtir d'une signature	signer
subir une diminution, une progression	diminuer, baisser, augmenter
apporter des modifications	modifier
assurer la coordination	coordonner
invoquer le prétexte	prétexter
se livrer à l'examen	examiner

4 Applications

■ Énoncés

a) Exercice 1

Allégez les phrases suivantes :

1. J'espère que vous ne désapprouvez pas ce que nous avons fait.
2. Il faut que vous portiez encore plus d'attention aux problèmes des agents de surveillance.
3. Les conventions, qui ont eu lieu entre ces organismes de formation, leur ont apporté une nouvelle clientèle.
4. C'est un fait notoire qu'il a des difficultés financières.
5. Il pourrait résulter de ses démarches un échec éventuel.
6. Il craint d'avoir plus de travail.
7. La position qu'il a adoptée dans cette affaire a permis de gérer les conflits.
8. Les pétitions que les administrés ont adressées au maire ne sont pas justifiées.
9. Parce que vous vous écarterez fréquemment du sujet de la réunion, vous faites perdre un temps précieux à votre service.
10. Bien que nos opinions soient différentes, nous restons bons collègues.

b) Exercice 2

Allégez les phrases suivantes :

1. Parce qu'il voulait convaincre l'assemblée, il se perdait dans son argumentation.
2. Bien que plusieurs élus aient participé à la réunion, celle-ci n'en n'a pas perdu son caractère amical.
3. Parce qu'ils étaient caducs, ces documents ont été détruits.
4. Si vous devez intervenir lors du prochain colloque, nous vous demandons de nous en informer.
5. Nous vous réservons à vous seul l'exclusivité de nos formations.
6. Votre zèle est trop excessif.
7. Nous comprenons combien grande est votre difficulté depuis votre altercation avec votre chef de service.
8. Cette réunion est pour moi de bien peu d'intérêt.
9. Le responsable de secteur conteste les travaux actuellement en cours.
10. Nous vous prévenons par avance du report de cette réunion.

c) Exercice 3

Améliorez les expressions suivantes :

1. Ces renseignements qui proviennent de la meilleure source.
2. Des mots qu'on n'emploie plus.
3. Un événement qui arrive par hasard.
4. Une situation qui n'a rien d'assuré.
5. Un tribunal qui n'a pas le droit de juger.
6. Ce directeur nous a placés devant une double alternative.

Université Abderrahmane Mira – Béjaïa –
 Faculté des Lettres et des Langues. Département
 de français.
 Module : TD écrit L2 /Groupe : 04