

Des mots simples tu utiliseras !

6 conseils pour vous aider à élaborer un document administratif compréhensible par tous

On a souvent tendance à penser que les mots que l'on a l'habitude d'utiliser sont compris par tout le monde. Lorsqu'ils sont administratifs, juridiques ou techniques, ils sont souvent peu utilisés par les usagers.

Rappelez-vous : Les mots qui vous sont familiers ne le sont pas forcément pour tous !

Il est donc préférable d'employer un langage courant. En utilisant des mots et des phrases simples, vous facilitez la vie des usagers et donc la vôtre !

- Évitez les termes techniques, administratifs et juridiques rarement employés.

Demandez-vous si le mot utilisé est le plus courant et donc facile à comprendre par les usagers.

Vous pouvez vous aider du lexique administratif édité par COSLA et Dictionnaires Le Robert 2004

Ex :

- x Récépissé ? Reçu
- x Proroger ? Prolonger
- x Stipuler ? Indiquer
- x Indu ? Dette ou Trop perçu

- Choisissez des termes clairs, courts et concrets.

Ex :

- x Prendre pour objectif ? Viser
- x Possibilité d'emploi ? Poste
- x Au titre de l'article 37 ? Selon l'article 37

Ex :

- x Pour l'optimisation ? Pour optimiser
- x Pour l'introduction ? Pour introduire

- Évitez les adverbes en "-ment".

- Mensuellement ? Tous les mois
- Préalablement ? Avant

• Préférez les verbes aux noms.

Utilisez un langage courant

N'ayez pas recours aux synonymes

- N'utilisez qu'un seul et même mot pour nommer une notion, évitez l'emploi de synonymes ou de mots voisins.

? En diversifiant les mots, on perd le lecteur.

Ex :

- Veuillez effectuer votre demande lors du dépôt du dossier de création. Votre requête sera traitée au plus vite.
- ? Veuillez effectuer votre demande lors du dépôt du dossier de création. Votre demande sera traitée au plus vite.

- N'utilisez pas des mots polysémiques ou des mots ambigus, qui peuvent être interprétés de la mauvaise manière.

Ex :

- Avec le concours des forces de la police
- ? Avec l'aide des forces de la police
- Liquidez votre dette ? Payez votre dette

Évitez les mots qui ont plusieurs sens

Ex :

- Écrivez les nombres en chiffres et non en toutes lettres
- Utilisez plutôt la forme numérique des nombres plutôt que des pourcentages.
 - Vous recevrez dans deux mois ? Vous recevrez dans 2 mois
 - 33% des personnes ? 1 personne sur 3

Attention à votre utilisation des chiffres

- Mille Deux-cents
 - Vingt-quatre
 - Cent Dix-sept
-

Définissez les notions spécifiques

- Évitez les sigles et les acronymes. Lorsqu'il est nécessaire de les utiliser, définissez-les entre parenthèses la première fois.

Ex :

- x RGPD ? Règlement Général de Protection des Données
- x APL ? Aide Personnalisée au Logement

- Donnez des exemples pour illustrer une notion ou un concept.

Ex :

- ? Si vous recevez des aides de l'État, telles qu'une bourse d'études ou une allocation logement.
- ? Vos ascendants (père, mère, grands-parents) sont concernés par cet avis.

- Explicitez les termes compliqués qui ne peuvent pas être remplacés.

Ex :

- ? Créancier: Personne à qui l'on doit de l'argent
 - ? Personne morale: Groupe qui a une existence juridique et donc des droits et des obligations (ex : institutions, organismes, sociétés, associations, établissements publics)
-

Check-Up !

Le mot des sciences comportementales :

Avez-vous déjà entendu parler de la malédiction de la connaissance ?

Ce phénomène psychologique est universel :

nous avons tendance à croire que, lorsque l'on s'adresse aux autres, ils disposent des mêmes connaissances que nous et sommes persuadés d'être facilement compris. Or, très souvent,

cette situation de communication est asymétrique : l'autre ne dispose pas du même niveau de connaissance et des concepts qui nous paraissent évidents peuvent lui échapper.

En tant qu'agent s'adressant à un usager, il est donc important de prendre conscience de cette asymétrie, de formuler l'information dans un langage simple et de vérifier, auprès des usagers, que l'information est bien comprise.

J'ai traduit les mots techniques en langage courant en m'aidant du lexique administratif si besoin.

J'ai formulé les phrases simplement (sujet - verbe - complément) et à la forme active.

J'ai défini les acronymes, mots et concepts compliqués et j'ai donné des exemples pour illustrer.

J'ai fait relire mon texte par des usagers pour vérifier qu'il soit bien compris.

Construisez des phrases simples

- Utilisez la structure sujet-verbe-complément, dans cet ordre.
- Utilisez la forme active.
- Utilisez des phrases courtes (25 mots max).

• Privilégiez l'emploi du présent.

Ex :

- **x** Seront également acceptées les demandes envoyées par courrier électronique.
- ? Les demandes envoyées par courrier électronique seront également acceptées.

Ex :

- **x** L'obtention du permis est soumise à la production d'une pièce justificative.
- ? Pour obtenir le permis, vous devez nous envoyer un document justificatif.

x La réduction de votre délai dépend de ? Votre délai pourra être réduit si...

Réalisation : Studio Streetpress

Construisez des phrases simples

Réalisé par les équipes Sciences Comportementales de la DITP.

Révision #1

Créé 30 janvier 2026 12:35:46 par Dalleau Patrick

Mis à jour 10 février 2026 15:15:49 par Dalleau Patrick