

Faites-vous comprendre grâce au langage clair

Le langage clair : un exemple

AVANT : un authentique courrier reçu par des parents d'élèves

De : École fondamentale de Bellecourt
À : Parents
Objet : Test

Madame, Monsieur,

Depuis plusieurs années déjà, le Ministère de l'Éducation nationale organise à cette époque de l'année une épreuve externe qui concerne tous les élèves de 2^e et 5^e année, l'épreuve concerne les grandeurs et la géométrie ; elle sera administrée aux élèves la semaine prochaine (à raison d'une période/jour). Je vous informe que les tests portent sur les compétences qui devront être acquises en fin de deuxième et en fin de sixième. En fait, tout se passe comme si on faisait passer maintenant les examens de grandeurs et de géométrie de fin de deuxième en deuxième année et les examens de sixième année en cinquième année. L'objectif est évidemment de voir où en sont les élèves à ce stade de l'apprentissage afin de mieux les préparer et combler leurs faiblesses éventuelles pour l'épreuve finale qui aura lieu l'année suivante.

Je reste à votre disposition si vous souhaitez d'autres renseignements et je vous prie de croire en l'expression de ma profonde considération.

La Directrice
Mélanie Balte



APRÈS : le même courrier réécrit en langage clair

De : École fondamentale de Bellecourt
À : Parents des élèves de 2^e
Objet : Test de mathématique : évaluation des apprentissages

Chers Parents,

Votre enfant, comme tous les élèves de 2^e, va passer un test de mathématique pour évaluer ses acquis. Ce test, organisé par le Ministère de l'Éducation nationale, concerne les grandeurs et la géométrie.

Quand ?

Pendant la semaine du 10 au 15 mars

Objectifs du test

- Évaluer le niveau de votre enfant et
- permettre aux élèves qui ont des difficultés de travailler pour combler leurs lacunes avant le test de mathématique du mois de juin.

Organisation du test

Nous consacrerons au test une heure de cours chaque jour de cette semaine-là. Votre enfant ne doit faire aucun travail préalable.

Vous pouvez me joindre au 02 123 45 67 ou par mail si vous souhaitez d'autres renseignements.

Cordialement,

Mélanie Balte
Directrice



Le langage clair : ça rapporte

TEMPS, ARGENT, PRODUCTIVITÉ

Un texte clair :

- diminue appels et plaintes pour incompréhension
- est rapide à lire et à traiter
- encourage à exécuter vite et bien les tâches demandées.

FIABILITÉ, CONFIANCE, FIDÉLISATION

Une communication claire :

- garantit la réutilisation correcte des informations transmises
- inspire confiance aux destinataires
- fidélise la clientèle.

IMAGE DE MARQUE, RESPECT

Des documents clairs pour la citoyenne, le consommateur, l'administrée, le justiciable, l'usager :

- contribuent à respecter ses droits
- l'encouragent à mieux respecter ses devoirs.

Le langage clair : comment faire ?

3 ÉTAPES + 12 ASTUCES POUR RÉDIGER VITE ET BIEN

RÉFLÉCHIR

Avant de poser les doigts sur votre clavier, réfléchissez à ce que va contenir votre texte. Mettez-vous dans la peau de votre destinataire. Ne gardez que les informations dont il a besoin pour atteindre l'objectif de votre communication.

1. Définissez l'objectif de votre document

Que voulez-vous que votre destinataire pense ou fasse après avoir lu votre texte ?

2. Ciblez votre public

Visualisez précisément le ou les destinataires de votre document et choisissez votre contenu en répondant aux questions suivantes.

- Que connaît mon destinataire du sujet abordé ?
- Que veut-il et que doit-il savoir ?
- Quelle est sa maîtrise du vocabulaire et des notions utilisées ?

3. Rassemblez et triez les informations

Limitez-vous strictement aux informations :

- qui vous permettent d'atteindre votre objectif
- qui sont utiles à votre destinataire.

4. Structurez votre contenu

- Préparez le plan de votre texte en suivant la logique du destinataire : que veut-il savoir et dans quel ordre ?
- Commencez le texte, le chapitre, le paragraphe, la phrase par l'information la plus importante pour le destinataire.

5. Visualisez les informations

Visualisez sous forme de tableau ou de schéma un ensemble d'informations qui s'y prête.

RÉDIGER

Sur la base de votre plan, rédigez un premier jet. Un truc : rédigez d'une traite, comme si vous le disiez à voix haute à un proche, qui ne connaît rien du sujet.

Ensuite, retravaillez votre texte, en y appliquant les astuces ci-dessous.

6. Choisissez des mots que votre public cible comprend facilement

- **Mots courants**, plutôt que : jargon, registre soutenu, anglicismes, expressions latines, acronymes et abréviations avec un public qui ne les maîtrise pas

- 😊 Supprimer, plutôt qu'éradiquer 😞
- 😊 Comme, plutôt qu'à l'instar de 😞
- 😊 Le public cible, plutôt que l'audience 😞

- **Définitions** (entre parenthèses, en infobulles ou en notes de bas de page) des termes ou notions qui n'ont pas d'équivalents en langage courant

- 😊 Des intérêts moratoires (= des intérêts de retard)

- **Verbes d'action**, plutôt que substantifs abstraits en -tion, -ment, -isme

- 😊 Renouveler, plutôt que procéder au renouvellement 😞

7. Formulez des phrases rapides à lire et à comprendre

- **Phrases courtes :**

– une seule idée/phrased

– 20-25 mots/phrased (texte sur papier), 12-15 mots/phrased (texte à l'écran)



☹️ La démence est une maladie neurologique qui a pour conséquence d'affecter les facultés intellectuelles, telles que la mémoire, la réflexion, le jugement, voire de détériorer la personnalité du malade.

☹️ La démence est une maladie neurologique. Elle détériore les facultés intellectuelles : la mémoire, la réflexion et le jugement. Elle peut même affecter la personnalité du malade.

• Phrases actives

☹️ Les collaborateurs ont été priés de faire part de leurs observations.

😊 Les collaborateurs feront part de leurs observations.

• Listes à puces cohérentes

😊 Pour être claire, une liste à puces doit :

– commencer par une phrase d'introduction

– lister des éléments qui appartiennent à la même famille de sens

– énumérer des éléments qui commencent par un mot appartenant à la même famille grammaticale.

8. Adoptez un style actuel et convivial

• **Adressez-vous** directement au lecteur ou à la lectrice et posez-lui des questions.

☹️ Je souhaiterais recevoir un exemplaire de votre brochure.

😊 Pourriez-vous m'envoyer un exemplaire de votre brochure ?

• **Soulignez** le bénéfice que tire votre destinataire à faire ce que vous lui demandez.

😊 En réglant votre facture avant le 15 mai, vous évitez des frais administratifs de 50 euros.

• **Préférez** des tournures actuelles aux formulations pompeuses du style traditionnel.

☹️ Nous vous saurions gré de bien vouloir nous renvoyer ce document dûment signé dans les meilleurs délais.

😊 Pouvez-vous nous renvoyer ce document signé avant le 15 septembre ? Merci.

9. Pratiquez la concision

Éliminez tout mot, tournure ou information inutile à la compréhension de votre texte.

10. Donnez à votre texte une mise en page qui facilite la lecture rapide

Structurez visuellement votre document pour faciliter la lecture en diagonale et la mémorisation des messages clés.

• Subdivisez votre texte en chapitres et paragraphes, auxquels vous donnez des intertitres parlants.

☹️ Congé parental

😊 Qui a droit au congé parental ?

• Mettez en gras vos mots et messages clés.

• Faites des énumérations visuelles (listes à puces).

RÉVISER

Laissez reposer votre texte jusqu'à l'avoir « oublié ». Puis relisez-le, en vous mettant à la place de votre lecteur et de votre lectrice. Enfin, faites-vous relire. Et améliorez votre texte.

11. Relisez votre texte avec méthode

• Après quelques jours, dans une autre police de caractère... pour le voir avec le regard neuf du destinataire.

• En vous concentrant sur le contenu d'abord, la formulation ensuite, la correction linguistique enfin.

12. Faites-vous relire

• Faites relire votre texte par une personne proche du public cible et vérifiez son efficacité avec la « Grille d'évaluation du lecteur et de la lectrice ».

• Améliorez votre texte avec la « Grille de remèdes du rédacteur ou de la rédactrice ».

• Vous trouverez ces grilles sur www.redaction-claire.com > outils gratuits.



Le langage clair : quoi, comment et pour quels textes ?

C'est : être compris tout de suite

Un texte clair est compris dès la première lecture par le public auquel il s'adresse. Correctement et sans aide.

Un texte est efficace si son destinataire :

- **trouve** facilement l'information qu'il recherche
- **comprend** ce qu'il lit
- **mémore** aisément les messages clés
- **peut** utiliser ce qu'il trouve avec un objectif pratique.

C'est : intervenir aux 3 niveaux de la rédaction

Pour rendre un texte clair, vous pouvez agir sur :

- **le contenu** : se limiter à l'essentiel et le structurer logiquement pour le lecteur
- **la formulation** : choisir des mots, des phrases, un style rapide à comprendre
- **la présentation visuelle** : donner une mise en page qui facilite la lecture rapide.

C'est : à appliquer à tout document professionnel

Le langage clair est indispensable dans les textes utilitaires (commerciaux, administratifs, juridiques, etc.), en particulier quand ils s'adressent au grand public. Ces textes doivent être évidents à comprendre, car ils communiquent des renseignements utiles pour :

- **combler** un besoin
- **résoudre** un problème
- **amener** le destinataire à réaliser une action concrète.

On croit que le style est une façon compliquée de dire des choses simples alors que c'est une façon simple de dire des choses compliquées.

Jean Cocteau

La simplicité est la sophistication suprême.

Leonard de Vinci

La perfection est atteinte, non pas lorsqu'il n'y a plus rien à ajouter, mais lorsqu'il n'y a plus rien à retirer.

Antoine de Saint-Exupéry

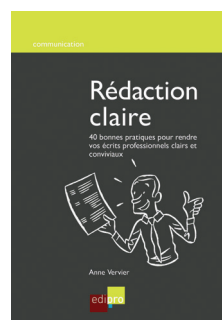
Le langage clair : en savoir plus

Deux livres sur la méthode et les astuces présentées ici

- *Rédaction claire, 40 bonnes pratiques pour rendre vos écrits professionnels clairs et conviviaux*, Anne Vervier, Edi.pro, 2011
- *Courrier clair, Outils et mode d'emploi pour vos lettres et e-mails*, Anne Vervier, Edi.pro, 2017

Des références téléchargeables en ligne

- *Écrire pour être lu, Comment rédiger des textes administratifs faciles à comprendre*, Fédération Wallonie-Bruxelles (Belgique, 2017)
- *Guide des bonnes pratiques pour des documents administratifs clairs*, eVBS Wallonie-Bruxelles (Belgique, 2017)
- *Rédiger clairement, les conseils de Claire* (Commission européenne, 2015)
- *Rédiger... simplement, Principes et recommandations pour une langue administrative de qualité*, Groupe de travail franco-québécois sur la modernisation de l'État (France et Québec, 2006)
- *Un langage clair, ça simplifie la vie*, Ministère de la Fonction publique et de la réforme de l'État (France, 2002)
- Le blog www.redaction-claire.com/blog



Anne Vervier, formatrice et consultante en rédaction claire



- **Formations** sur mesure dans votre entreprise ou administration & formations standards interentreprises, en présentiel et en ligne
- **Coaching individuel** : combinaison de coaching en face à face et à distance
- **Conseil** : diagnostic de la clarté de vos documents et propositions de remédiation
- **Réécriture** de documents en langage clair

anne.vervier@redaction-claire.com
+ 32 494 33 38 65
www.redaction-claire.com

