

Comment utiliser un lexique compréhensible par l'utilisateur?

*Le lexique que vous utilisez doit être compréhensible par votre interlocuteur. A ce propos, soyez attentif(ve) à apprécier le bien-fondé d'habitudes d'écriture liées à une "culture" administrative.*

### **Conseils**

Pensez à remplacer les mots / expressions qui ne font pas partie du langage courant (soit parce que ce sont des termes techniques, soit parce qu'ils appartiennent à un parler distingué, élevé, parfois désuet) par des termes plus simples.

Si le maintien d'un mot technique est obligatoire ou inévitable, vous pouvez en donner, à la suite, le sens entre parenthèses.

*Soyez particulièrement attentif(ve) à ce conseil lorsque vous utilisez des mots / expressions relatifs à l'argent.*

### **Comment utiliser un lexique compréhensible par l'utilisateur ? > 85**

- [...] les justificatifs requis susvisés [...]
- [...] accompagné de l'entier dossier de demande de certificat d'immatriculation [...]
- [...] alors que la pièce d'identité ne fait aucunement mention de votre mariage [...]
- [...] afin de nous permettre de statuer sur votre maintien dans le dispositif du revenu minimum d'insertion [...]
- [...] S'agissant de la mention "sauf riverains", il appartient au maire d'apprécier l'opportunité de l'ajouter [...]
- [...] une conseillère pour mieux appréhender vos problèmes de gestion budgétaire [...]
- [...] et vous éditer ainsi dans les meilleurs délais votre permis de conduire [...]
- [...] Vous avez sollicité auprès de mes services [...]
- [...] l'enquête que j'ai aussitôt diligentée [...]
- [...] après instruction de votre requête [...]
- [...] Si vous ne jugiez pas utile de le faire sous quinzaine, j'accorderais sans tarder à Maître XXX, huissier poursuivant, [...]
- [...] l'ampliation de mon arrêté [...].
- [...] assignation à comparaître [...]
- [...] La loi stipule [...]
- [...] le requérant [...]
- [...] votre bailleur, XXX [...]
- [...] un plan d'apurement [...]
- [...] les justificatifs demandés et cités plus haut. [...]
- [...] accompagné du dossier complet de demande de certificat d'immatriculation [...]
- [...] alors que la pièce d'identité ne mentionne pas votre mariage [...]
- [...] pour nous permettre de décider si vous pouvez continuer à bénéficier du (à recevoir le) R.M.I. [...]

- [...] pour nous permettre de savoir si vous avez toujours droit au R.M.I. [...]
- [...] En ce qui concerne la mention “sauf riverains”, c’est au maire de décider s’il doit l’ajouter [...]
- [...] une conseillère pour mieux analyser les problèmes que vous avez pour gérer votre budget [...]
- [...] et donc de vous établir le plus rapidement possible votre permis de conduire [...]
- [...] Vous avez demandé à mes services [...]
- [...] j’ai aussitôt demandé une enquête [...]
- [...] après étude de votre demande [...]
- [...] Si vous ne le faites pas avant le 12.01.2002, j’accorderai immédiatement à Maître XXX, huissier chargé de l’affaire, [...]
- [...] le duplicata officiel de mon arrêté [...]
- [...] convocation officielle à vous présenter [...]
- [...] La loi prévoit [...]
- [...] le demandeur [...]
- [...] votre loueur, votre propriétaire, XXX [...]
- [...] un plan de régularisation [...]

### **extraits avec problèmes d’écriture extraits améliorés**

#### ***Exemples de mise en oeuvre du conseil***

*Les extraits proposés ci-dessous sont des exemples de cas où il existe un équivalent plus simple dans le langage courant.*

1

*Dans les extraits de gauche, les problèmes d’écriture sont soulignés. Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.*

#### **86 < Comment utiliser un lexique compréhensible par l’usager ?**

Les mots / expressions techniques qui ont un sens différent dans le langage courant peuvent perturber la compréhension de la lettre.

Si cela est possible, évitez-les et remplacez-les par d’autres sans ambiguïté.

Sinon, vous avez la possibilité d’en donner le sens, à la suite, entre parenthèses ou en note de bas de page.

*Soyez particulièrement attentif(ve) à ce conseil lorsque vous utilisez des mots / expressions relatifs à l’argent.*

○ 16

2

#### **Comment utiliser un lexique compréhensible par l’usager ? > 87**

- [...] En conséquence je vous conseille de prendre l’attache de l’auto-école de votre choix [...]
- [...] Je vous invite à vous rapprocher des services de [...]
- [...] sous le présent timbre. [...]
- [...] J’annexe sous ce pli [...]
- [...] Présentez-vous aux guichets de LLL muni du présent avis [...]
- [...] procéder au règlement de cette somme par tous moyens à votre convenance [...]
- [...] Renseigner et retourner le formulaire joint à ce courrier. [...]
- [...] Nous avons bien enregistré votre demande d’immatriculation. [...]
- [...] J’ai été saisie de votre dossier [...]

- [...] le solde dû est de 30 euros [...]
- [...] avec le concours de la force publique [...]
- [...] Je vous engage donc à prendre contact avec l'auto-école de votre choix [...]
- [...] Je vous propose de contacter les services de [...]
- [...] dans ce courrier. [...]
- [...] Je joins à ce courrier [...]
- [...] Présentez-vous aux guichets de LLL avec cette lettre [...]
- [...] Rendez-vous aux guichets de LLL et présentez cette lettre [...]
- [...] régler cette somme par chèque, par virement postal ou directement à nos guichets de LLL [...]
- [...] Remplissez et renvoyez-nous le formulaire joint à ce courrier. [...]
- [...] Complétez et renvoyez-nous le formulaire joint à ce courrier. [...]
- [...] Nous avons bien reçu votre demande et vous êtes désormais inscrit à la C.A.M. de LLL sous le n°123. [...]
- [...] J'ai été chargée de votre dossier [...]
- [...] Vous nous devez encore la somme de 30 euros [...]
- [...] avec l'appui de la police ou de la gendarmerie [...]
- [...] avec l'aide de la police ou de la gendarmerie [...]
- [...] avec l'assistance de la police ou de la gendarmerie [...]

**extraits avec problèmes d'écriture extraits améliorés**

**Exemples de mise en oeuvre du conseil**

*Les extraits proposés ci-dessous sont des exemples de cas où il existe un équivalent sans ambiguïté dans le langage courant.*

2

Dans les extraits de gauche, les problèmes d'écriture sont soulignés. Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.

**88 < Comment ut il i ser un lexique compréhens ible par l 'usager ?**

Mieux vaut supprimer les mots qui sont des "manières de dire toutes faites".

En effet, ils n'apportent rien au contenu de votre lettre. Au contraire, ils alourdissent les phrases et entravent parfois la compréhension.

3

- [...] Mes services se tiennent en tout état de cause à votre disposition pour tout renseignement complémentaire. [...]
- [...] Vous avez sollicité le 15 avril courant [...]
- [...] une visite technique dans un centre agréé où sont effectués des contrôles conformes à des normes françaises prédéfinies [...]
- [...] Vous me ferez parvenir cinq exemplaires dûment signés [...]
- [...] Mes services se tiennent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire. [...]
- [...] Vous avez demandé le 15 avril [...]
- [...] une visite technique dans un centre agréé qui effectue des contrôles conformes aux normes françaises [...]
- [...] Vous voudrez bien m'envoyer 5 exemplaires signés [...]

**extraits avec problèmes d'écriture extraits améliorés**

**Exemples de mise en oeuvre du conseil 3**

*Dans les extraits de gauche, les problèmes d'écriture sont soulignés.*

*Comment utiliser un lexique compréhensible par l'utilisateur ?* > 89

Évitez l'inflation de sigles. Lorsque vous en utilisez un, pensez à renvoyer à sa version développée en note de

bas de page lors de sa première apparition, dans "objet" ou dans le corps de la lettre.

5 Essayez d'éviter le plus possible l'utilisation d'abréviations.

○ 16

4