

Un langage clair, ça simplifie la vie !



# GUIDE PRATIQUE

de la rédaction  
administrative



*L'Etat en mouvement*

*Ce guide a été réalisé par le Centre de Linguistique Appliquée de Besançon (CLA)  
sous l'autorité du Comité d'Orientation pour la Simplification du Langage Administratif (COSLA)*



# Avant d'entrer dans le guide

*Madame, Monsieur,*

*Vous allez entrer dans ce guide que nous avons conçu pour vous. Nous tenons à vous remercier vivement de l'intérêt que vous voudrez bien lui porter.*

*Permettez-nous de nous présenter. Nous faisons partie d'une équipe de chercheurs du Centre de Linguistique Appliquée de Besançon qui travaille sur la communication écrite. Nous avons essayé de mettre à profit nos compétences **pour aider à l'amélioration de la vie quotidienne des usagers et des personnels administratifs**. Comme vous le savez, un rapport de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale attire l'attention sur le fait que certains usagers renoncent à mener à terme des démarches. Ceci parce qu'ils ne parviennent pas à comprendre de manière satisfaisante le sens des lettres qu'ils reçoivent. Par ailleurs, il apparaît que ces difficultés de compréhension alourdissent le travail des personnels des administrations et des services publics.*

***Il n'était pas question pour nous de "parler" ni à votre place, ni à celle des usagers.** C'est pourquoi nous avons recueilli des informations sur vos expériences de rédaction. Nous avons également analysé de nombreuses lettres administratives. Nous nous sommes aussi penchées sur les expériences de lecture des usagers. Enfin, nous avons rencontré des travailleurs sociaux qui aident des usagers en difficulté dans leurs échanges de courriers avec l'administration et les services publics. C'est le croisement de ces différentes données qui nous a permis de concevoir ce guide.*

*Sachez par ailleurs que vous n'avez pas entre les mains ou devant les yeux un "produit désincarné". Car élaborer ce guide nous a beaucoup tenu à cœur en tant que citoyennes sensibles aux améliorations sociales.*

→ **Quelques précisions pour vous permettre une utilisation aisée et avertie de ce guide.**  
*Il peut être consulté et lu de manière sélective. Toutefois, une lecture exhaustive vous permettra, selon nous, de mieux vous approprier son contenu.*

## Il est organisé en 5 parties :

### 1 Comment mettre en page ?

### 2 Comment bâtir une véritable communication avec l'utilisateur ?

### 3 Comment présenter clairement la position de l'administration à l'utilisateur ?

Ces trois parties s'attachent **aux dimensions sociales et interpersonnelles** de chaque échange épistolaire. Elles vous aideront à mettre en forme votre lettre et à vous adresser à chaque usager de la manière la plus adaptée possible.


### 4 Comment organiser votre lettre de manière logique et efficace ?

Cette partie vous aidera à **sélectionner les informations indispensables à l'utilisateur et à les structurer.**

### 5 Comment utiliser un lexique compréhensible par l'utilisateur ?

Cette partie traite **du choix des mots** qui n'est jamais neutre. Elle vous aidera à être accessible à tous.

→ **Chaque partie contient :**

- **un court préambule** “à savoir...” qui cherche à montrer ce qui est en jeu derrière les conseils d’écriture ;
- **des conseils d’écriture** concrétisés, selon les cas, par des exemples ou des visualisations ;
- **des remarques supplémentaires** qui attirent votre attention sur des précisions importantes ;
- **des renvois à d’autres conseils** ➔  qui vous donnent accès à des informations supplémentaires si vous vous y référez.

→ **A la fin du guide**, nous vous proposons **un échantillon de lettres administratives réécrites**. Ces réécritures vous donnent une vision globale d’une application possible des conseils grâce à un système d’indexation et de commentaires. Les différences entre la version originale et la version remaniée vous permettront ainsi d’apprécier concrètement dans quel sens nous vous suggérons de rédiger vos lettres.

En espérant que ce guide devienne aussi et surtout le vôtre...

Bien respectueusement.

Les auteures,

Marie-Paule Benoît-Barnet, Karine Collette, Danielle Laporte, Françoise Pouëch, Blandine Rui-Souchon

*Laboratoire “Geste, Parole, Scripturalité et Didactique des Langues”*

*Centre de Linguistique Appliquée de Besançon,*

*Equipe d’Accueil LASELDI, Université de Franche-Comté.*

*Comment mettre en page ?*

*Comment bâtir une véritable communication avec l'utilisateur ?*

*Comment présenter clairement la position de l'administration à l'utilisateur ?*

*Comment organiser votre lettre de manière logique et efficace ?*

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

*Pour clore le guide : 10 lettres administratives réécrites*

La lettre, un espace à organiser	12
L'en-tête de la lettre	14
Le corps de la lettre	16
Les tableaux	18
Les annexes	22

Construire une relation de personne à personne entre le rédacteur et l'utilisateur	28
Construire une relation qui aide et respecte l'utilisateur	33

Obliger à... réclamer	46
Autoriser à..., accorder, accorder sous condition, refuser	49
Mettre en garde	53
Proposer des solutions alternatives	55

Organiser globalement votre argumentation	62
Faire émerger la logique de votre argumentation et ses points forts	66







# *Comment mettre en page ?*







## A savoir...

*L'organisation de votre lettre dans l'espace de la page et les différences typographiques contribuent plus qu'on ne le croit à la compréhension du message.*

*La présentation de votre lettre a donc une grande importance puisqu'elle doit faire ressortir des indices visuels qui guideront et faciliteront la lecture de l'utilisateur.*

# La lettre, un espace à organiser

**1 1** Veillez à limiter de préférence l'ensemble de la lettre à **une seule page** de format A4.

**1 2** Dans la mesure du possible, essayez d'organiser la page de format A4 de la manière suivante :

- L'en tête occupe le  $\frac{1}{4}$  supérieur de la page.

- Le corps de la lettre occupe la moitié centrale de la page.

- *A sa première apparition, un sigle doit renvoyer à sa version développée par le biais d'une note de bas de page. Pour écrire cette note, utilisez de préférence des caractères de taille 10.*

- *Les références de décrets ou d'articles de loi ou de règlements auxquels vous vous référez ou que vous citez sont à renvoyer en notes de bas de page sans oublier de donner leurs intitulés complets. Utilisez de préférence des caractères de taille 10.*

- *Mieux vaut renvoyer un tableau ou une citation d'article de loi longs en annexe. ➡ **1 24***

- La signature (y compris, le cas échéant, des notes de bas de page, une citation de la loi X relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, des références, codages réservés à l'administration, la mention P. J., un coupon) occupe le  $\frac{1}{4}$  inférieur de la page.

**1 3** Mieux vaut séparer entre elles les différentes grandes divisions de la lettre à l'aide d'espaces suffisamment importants. Ceci permettra à l'usager de les différencier avant même que ne débute sa lecture. Il est souhaitable que le même procédé soit appliqué aux documents annexes.

**1 4** Si le corps de la lettre, du fait de la présence de tableaux ou de citations d'articles de loi, devait occuper plus de la moitié centrale de la page, mieux vaut renvoyer ces derniers en annexe sur une autre page.

## Visualisation des conseils 1 1, 1 2, 1 3

NOM DE L'ADMINISTRATION ou DU SERVICE PUBLIC Adresse	Lieu, date	<b>EN-TÊTE</b> 1/4 de la page
Référence du dossier : CONTACT :	DESTINATAIRE adresse	
Objet :		<b>CORPS DE LA LETTRE</b> 1/2 de la page
Qualité ("Madame", "Monsieur", "Madame, Monsieur")		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
avec éventuellement TABLEAU(X).		<b>SIGNATURE</b> 1/4 de la page
<i>Signature</i>		
+ Éventuellement versions développées de sigles + Éventuellement : références de décrets, d'articles de loi, de règlements auxquels vous vous référez ou que vous citez dans le corps de la lettre.		
+ Éventuellement : - citation de la loi X relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés - références, codages ( <i>en 1 ligne</i> ) réservés à l'administration - P. J. - coupon		

# L'en-tête de la lettre

- 1 5** L'en-tête occupe de préférence le 1/4 supérieur de la page de format A4.
- 1 6** Mieux vaut faire apparaître **le nom et l'adresse de l'administration ou du service public** en haut à gauche de la lettre. ➔ **2 1**, **2 2**
- 1 7** Veillez à préciser **le lieu** en haut à droite de la lettre.
- 1 8** Veillez à préciser **la date** à la suite du lieu.
- 1 9** L'usager doit pouvoir immédiatement identifier son **interlocuteur**, c'est-à-dire l'agent rédacteur qui est chargé du suivi de son dossier.
- Veillez donc à introduire le nom de l'interlocuteur au-dessous de l'adresse de l'administration, au moyen de - l'intitulé : "Dossier ou Affaire suivi(e) par..." ou encore "Contact...", en précisant le numéro de téléphone direct.
- Si le rédacteur n'est pas la personne qui suit le dossier et/ou celle qui signe la lettre, il reste néanmoins l'interlocuteur de l'usager dans le cadre de l'échange écrit.* ➔ **2 5**
- 1 10** Si une **référence de dossier** est nécessaire, il est préférable qu'elle soit courte, c'est-à-dire qu'elle comporte moins de 6 caractères ou chiffres. Elle figurera au-dessus de "Dossier / Affaire suivi(e) par ..." ou "Contact...", avec le numéro de téléphone direct (sans se substituer à la mention du nom de l'interlocuteur).
- 1 11** Veillez à présenter l'**objet de la lettre** en gras, à mi-distance entre la mention du nom de l'interlocuteur et le bas de l'espace réservé à l'en-tête. ➔ **3 1**, **3 5**



**Visualisation des conseils** 1 5, 1 6, 1 7, 1 8, 1 9, 1 10, 1 11

<b>NOM DE L'ADMINISTRATION ou DU SERVICE PUBLIC</b> Adresse	Lieu, date
Référence du dossier : CONTACT : (ou DOSSIER, ou AFFAIRE SUIVIE PAR) N° de tél. direct :	DESTINATAIRE adresse
Objet :	

EN-TÊTE  
1/4 de la page

# Le corps de la lettre

- 1 12** Le corps de la lettre occupe, dans la mesure du possible, la moitié centrale de la page de format A4.
- 1 13** Veillez à séparer nettement **la qualité** du destinataire (“Madame”, “Monsieur”, “Madame, Monsieur”) de l’en-tête et de la suite du texte.
- 1 14** Pensez à ne pas abuser de **la segmentation en paragraphes**. Réservez-la à des changements importants dans votre texte : changements de phases, de thèmes, d’idées, etc. ➔ **4 2**
- Un paragraphe est une suite de phrases qui forme une subdivision d’un ensemble plus long. Un paragraphe est réalisé typographiquement par un alinéa (retrait) initial et par un point final ou par un autre alinéa.*
- 1 15** Veillez à utiliser des alinéas et des tirets pour introduire **les différents éléments d’une liste**. Chaque élément doit être énoncé brièvement. Si nécessaire, vous pouvez ajouter des précisions en annexe.
- 1 16** Mieux vaut utiliser pour l’ensemble du corps de la lettre, à l’exception des tableaux et des citations d’articles de loi, les mêmes caractères minuscules de taille 12.
- 1 17** Pour les tableaux courts qui figurent dans le corps de la lettre, il est préférable d’utiliser la même police de caractères que pour le texte même. Pour la casse et la taille de caractères, vous avez libre choix.
- 1 18** Pour les citations d’articles de loi, décrets, etc., utilisez de préférence *l’italique*.
- 1 19** Pensez à utiliser **le gras** pour mettre en relief une information particulièrement importante ; par exemple, une échéance ou une décision grave ou encore une démarche urgente à accomplir.

Exemple de mise en œuvre des conseils [1 12](#), [1 13](#), [1 16](#), [1 19](#)

## extrait avec problèmes d'écriture

[...]

MADAME,

NOUS AVONS BIEN ENREGISTRE VOTRE DEMANDE D'IMMATRICULATION. VOUS ETES REDEVABLE DE LA COTISATION D'ASSURANCE MALADIE OBLIGATOIRE. VOUS ETES AFFILIE AU REGIME DES PROFESSIONS INDEPENDANTES A COMPTER DU 02.06.00.

VOUS ETES REDEVABLE DE LA COTISATION CI-DESSOUS.

## IMPRIME REDIGE EN FRANCS

Périodes concernées Du	au	Cotisation	Majorations De retard (1)	Pénalités (1)	Versements Affectés	Solde
02.06.00	30.09.00	1 380,00			0,00	1 380,00

TOTAL Francs 1 380,00

MODALITES DE REGLEMENT A RESPECTER :

COTISATION EXIGIBLE LE 01/07/00,

1 380,00 FRS A REGLER AVANT LE 01/08/00 A : RAM COMMERCANTS

ILE DE FRANCE

TOTAL Euros 210,38

(1 Euro = 6, 55957 Francs)

NOUS VOUS PRIONS DE CROIRE A L'ASSURANCE DE NOS SENTIMENTS DEVOUES.

TBB225 - A

LE RESPONSABLE  
DE L'ORGANISME

CMR: 47 oc: 110 ECH 01/08/00  
INSEE :  
NOM :  
02/06/00 au 30/09/00 1380,00  
TOTAL 1380,00

Dans la lettre de gauche, les problèmes d'écriture, lorsque cela est possible, sont soulignés.

## extrait amélioré

[...]

objet : demande de paiement de votre cotisation d'assurance maladie

Madame, [1 16](#)[1 13](#)

Vous avez fait une demande d'adhésion à la Caisse d'Assurance Maladie des Professions Indépendantes.

Nous vous informons que nous avons bien enregistré votre demande et que vous êtes adhérente depuis le 02-06-02.

C'est pourquoi vous devez payer votre cotisation d'assurance maladie. Son montant est de **210,38 euros pour 3 mois**, c'est-à-dire **pour la période du 02-06-02 au 30-09-02 [1 19](#)**. Vous devez envoyer votre règlement à : RAM COMMERCANTS ILE DE FRANCE à **partir du 01-07-02 et au plus tard le 01-08-02 [1 19](#)** et y joindre le coupon en bas de page.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Bien respectueusement. [1 12](#)

M. X

Caisse Maladie Régionale : 47 OC : 110 Echéance : **01.08.02**

INSEE :

NOM :

TOTAL pour la période du 02.06.02 au 30.09.02 : **210,38 euros**

Dans la lettre de droite, les améliorations, lorsque cela est possible, sont en bleu. De plus, chaque numéro [0 0](#) est placé après ou signale le lieu de mise en œuvre d'un conseil donné.

# Les tableaux

- 1 20** Il est préférable qu'un tableau ne donne pas d'informations nouvelles et importantes. Il peut reprendre en les précisant des informations déjà exposées dans le texte même.  
En effet, il doit faciliter la compréhension du message plutôt que la compliquer.
- 1 21** De manière générale, **évit**ez le plus possible d'utiliser des tableaux. Par exemple, un tableau qui n'apporterait que peu de précisions pouvant, de plus, être mises en phrases dans le texte même, n'a pas lieu d'être.  
En effet, un tableau est difficile à lire. Le lecteur doit repérer et identifier les différents types d'informations qu'il contient et les mettre en relation.
- 1 22** Si vous êtes obligé(e) d'utiliser un tableau, veillez à ce qu'il soit le plus court possible.
- 1 23** Si un tableau est court, il peut faire partie du corps de la lettre.

- 1 24** Si un tableau est long (c'est-à-dire s'il ne permet pas au corps de la lettre d'occuper uniquement la moitié centrale de la page), mieux vaut le faire figurer en annexe sur une feuille à part et non au verso de la lettre. Ceci permettra à l'utilisateur de le consulter au cours de sa lecture chaque fois qu'il en ressentira le besoin.
- 1 25** Pensez à préciser **la fonction d'un tableau** par le biais d'un intitulé placé au-dessus de son cadre. De plus, il est souhaitable d'annoncer cette fonction dans le texte même du corps de la lettre.
- 1 26** Veillez à présenter tout tableau de manière à ce qu'il puisse être lu horizontalement, dans son intégralité, par l'utilisateur. Autrement dit, évitez à l'intérieur d'un tableau, d'écrire dans plusieurs sens, sur le côté, verticalement.
- 1 27** Veillez à supprimer les parties (lignes, cellules, colonnes, cadres) et éléments d'un tableau qui ne concernent pas directement l'utilisateur.
- 1 28** Préférez les tableaux à une ou deux entrées, plus faciles à lire que les tableaux avec un nombre d'entrées supérieur.

- 1 29** Pour les tableaux courts qui figurent dans le corps de la lettre, mieux vaut utiliser la même police de caractères que pour le texte même. Pour la casse et la taille de caractères, vous avez libre choix. Pour les tableaux qui figurent en annexe, aucune contrainte.
- 1 30** Essayez de distinguer de façon typographique, par la taille et / ou par la casse, les entrées du tableau des éléments de son contenu.
- 1 31** Dans la mesure du possible, utilisez uniquement les abréviations ou les sigles qui sont déjà employés dans le corps de la lettre.



**Exemple de mise en œuvre des conseils** [1 20](#), [1 23](#), [1 25](#), [1 27](#), [1 29](#), [1 30](#), [1 31](#)
**extrait avec problèmes d'écriture**

[...]

Le 12 février 2002

AVIS DE DROITS  
ET PAIEMENTS

Monsieur,

Nous avons modifié les informations concernant votre logement.  
Vous avez déménagé.  
Nous avons donc étudié vos droits. Ils changent à partir du 01.02.2002.  
Pour connaître le montant mensuel de vos prestations, regardez le ou les tableaux ci-dessous.

Votre Caisse d'Allocations Familiales.

LES DROITS A PARTIR DE FÉVRIER 2002 :

MRAAH MR	ALS		RETENUE SUR MONTANT TOTAL	MONTANT MENSUEL A PAYER EN EUROS
545,83	SUPPRIME		56,78	489,04

Dont 489,04 euros seront versés à...

CODIFICATION INTERNE AU SERVICE

**extrait amélioré**

[...]

Objet : **suppression de votre A.L.S.\***

Monsieur,

Vous nous avez informé de votre déménagement et de la modification de vos frais de logement.

Ce changement entraîne donc un nouveau calcul de vos droits aux allocations logement.

Nous avons le regret de vous annoncer que vous ne pouvez plus recevoir l'A.L.S. **à partir du mois de février 2002**. Au total, vous ne recevrez plus que la somme de **489,04 euros**.

Le tableau ci-dessous vous indique la nouvelle répartition de l'ensemble de vos allocations.

**Vos droits à partir de février 2002**

A.A.H.**	A.L.S.	Retenue sur montant total	Total de vos droits
545,83 euros	Supprimée	56,78 euros	489,04 euros

Le total de vos droits, c'est-à-dire **489,04 euros**, vous sera versé le 06 de chaque mois.

Si vous contestez ce calcul ou si vous désirez des renseignements complémentaires, vous pouvez contacter M. X au numéro de téléphone 00 00 00 00 00.

Bien respectueusement.

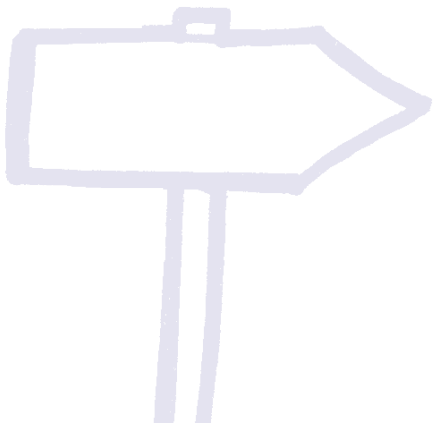
Pour la Caisse d'Allocations Familiales de LLL  
M. Y

\* Allocation Logement Social

\*\* Allocation Adulte Handicapé

# Les annexes

- 1 32** Il est déconseillé de faire figurer en annexe une information importante pour l'utilisateur. Veillez à donner cette information, même succinctement, dans le corps de la lettre.
- 1 33** Soyez attentif(ve) à annoncer et à présenter clairement dans le corps de la lettre tout type de document renvoyé en annexe.
- 1 34** Veillez à placer les annexes sur une feuille à part et non au recto de la lettre. Ceci permettra à l'utilisateur de les consulter au cours de sa lecture chaque fois qu'il en ressentira le besoin.
- 1 35** Veillez à faire figurer en annexe des citations d'articles de loi ou des tableaux ou des précisions supplémentaires dès l'instant où le corps de la lettre s'en trouverait trop allongé (plus de la moitié centrale de la page de format A4).
- 1 36** Pensez à séparer, le cas échéant, les différents documents annexes à l'aide d'indices visuels (un espace, un encadré, de la couleur, etc.). De cette manière, ils peuvent être immédiatement différenciés par l'utilisateur avant même que ne débute sa lecture.
- 1 37** Pour tout document qui figure en annexe, mieux vaut respecter le sens de la lecture, c'est-à-dire présenter le texte horizontalement. Evitez d'écrire verticalement sur le côté droit ou gauche d'un encadré.
- Evitez également d'écrire verticalement sur le côté droit ou gauche d'un coupon situé en bas de page de la lettre.*
- 1 38** Pour les annexes, vous avez libre choix de typographie.



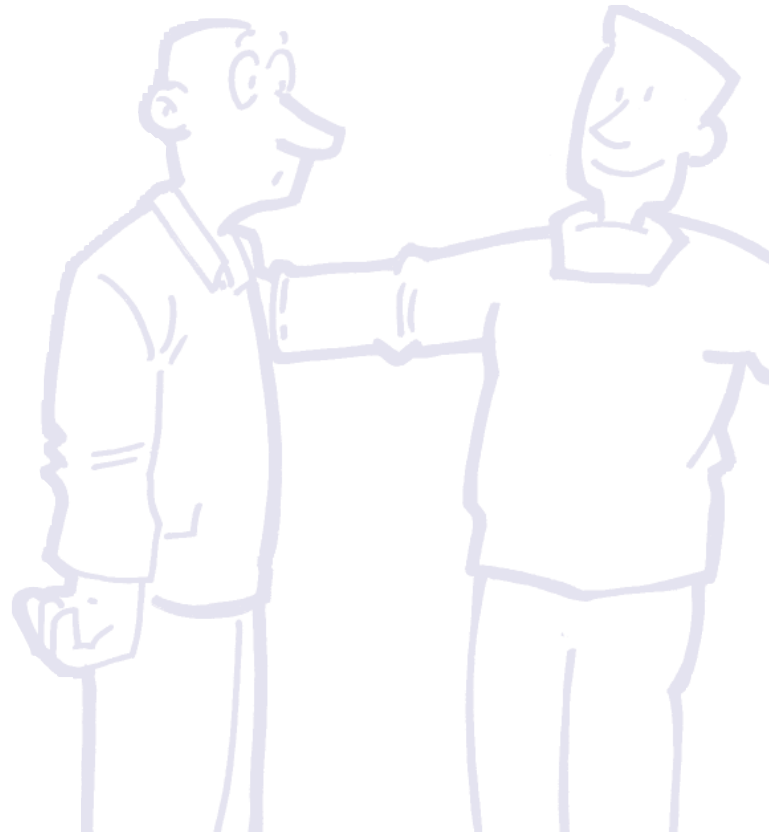


# *Comment bâtir une véritable communication avec l'utilisateur ?*

# 2

2

Bâtir  
une relation





# A savoir...

## **Construire une relation de personne à personne entre le rédacteur et l'utilisateur**

Même si l'utilisateur est absent physiquement et se trouve donc dans l'impossibilité de réagir immédiatement à vos mots, **il est votre interlocuteur à part entière**. C'est à vous de lui construire une place dans votre lettre en lui montrant que vous connaissez précisément sa situation et en anticipant ses éventuelles difficultés à interpréter votre propos.

Dans cette optique, la relation qui s'établit par le biais d'une lettre entre un porte-parole d'une administration ou d'un service public ("**je**"), une administration ou un service public ("**nous**") et un utilisateur ("**vous**") est à chaque fois particulière et nouvelle.

L'utilisation du "je" signifie, de la part du rédacteur, une véritable prise en charge de la façon de transmettre les informations.

## **Construire une relation qui aide et respecte l'utilisateur**

Rédiger, c'est bâtir une relation la plus égale possible entre vous, qui connaissez les rouages de l'administration, et l'utilisateur qui les connaît moins. Pour ce faire, il est important qu'une attitude de respect et d'aide structure en permanence votre travail d'écriture... surtout si l'utilisateur est dans une situation difficile.

# Construire une relation de personne à personne entre le rédacteur et l'utilisateur

- 2 1** Dans l'en-tête, il est inutile de mentionner tous les services concernés par voie hiérarchique. Mieux vaut citer uniquement l'administration centrale et l'administration locale. ➔ **1 6**
- 2 2** Dans l'en-tête, veillez à donner l'identité du rédacteur (nom et numéro de téléphone) qui est l'interlocuteur de l'utilisateur.  
Si le rédacteur n'est pas la personne qui suit le dossier, mentionnez le nom de l'agent qui en est chargé et qui deviendra l'interlocuteur de l'utilisateur après réception de la lettre, ainsi que son numéro de téléphone direct.
- 2 3** Lorsque vous vous adressez à une seule personne, veillez à personnaliser **la qualité** de l'utilisateur en écrivant "Madame" **ou** "Monsieur" et non pas indistinctement "Monsieur, Madame".
- 2 4** Dans le corps de la lettre, veillez, si c'est le cas, à faire savoir à l'utilisateur que vous avez bien reçu son courrier et à en rappeler le motif. ➔ **4 1**

**2** **5** Dans le corps de la lettre, mieux vaut éviter le plus possible les formes impersonnelles suivantes :

- |  |   |                                 |
|--|---|---------------------------------|
| - “Il apparaît que...”   | - “Il apparaît nécessaire de...ou que...”   | - “Il convient de ...ou que...” |
| - “Il importe de... ou que...”                                     | - “Il est jugé nécessaire de...ou que...”   | - “Il vous appartient de...”    |
| - “Il se peut que...”  | - “Il peut se faire que...”   | - “Il semble que...”            |
| - “Il s'avère que...”  | - “Il se trouve que...”   | - “Il est patent que...”        |
| - “Il est établi que...”   | - “Il est certain que...”   | - “Il ressort de...”            |
| - “Il s'ensuit que...”   | - “Il advient que...”   | - “Il vous est rappelé que...”  |
| - “Il a été décidé / stipulé /<br>arrêté / défini / conclu que...” | - “Il est nécessaire/ indispensable/ utile /<br>opportun / pertinent/ conseillé / essentiel /<br>impératif / impossible /<br>incontestable que... ou de...” |                                 |

Essayez plutôt de mettre directement en scène, chaque fois que cela est possible, l'interlocuteur de l'utilisateur, le service administratif concerné, l'utilisateur. Pour cela, vous pouvez utiliser les pronoms personnels suivants :

- **JE** pour l'interlocuteur de l'utilisateur, c'est-à-dire le rédacteur,
- **NOUS** pour le service administratif concerné,
- **VOUS** pour l'utilisateur.

*Même si le rédacteur n'est pas la personne qui suit le dossier et / ou celle qui signe, il reste l'interlocuteur de l'utilisateur dans le cadre de l'échange écrit. En effet, c'est lui qui décide de la façon de transmettre les informations. ➡ 1 9*

**2 6** Pour placer l'utilisateur ou l'administration ou vous-même en tant que sujet-acteur, efforcez-vous d'utiliser la voix active plutôt que la voix passive.

**Exemples de mise en œuvre du conseil 2 6**

**extraits avec problèmes d'écriture**

- [...] Les renseignements scolaires et psychologiques seront recueillis par les soins de la CDES.  
Au reçu de ces différents documents, le dossier sera examiné et des propositions vous seront faites. [...]

- [...] dans l'hypothèse où le bénéfice de l'aide à la création d'entreprise vous serait attribué par la DDTEFP le versement de l'allocation unique dégressive serait interrompu au jour indiqué par la DDTEFP comme étant celui de la création d'entreprise. Aucun cumul ne serait possible au-delà de cette date. [...]

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

**extraits améliorés**

- [...] La C.D.E.S. **recueillera** les renseignements scolaires et psychologiques. Lorsqu'elle les aura reçus, elle **examinera** le dossier et vous **fera** des propositions. [...]

- [...] si la D.D.T.E.F.P. vous **accorde** une aide à la création d'entreprise, elle **arrêtera** le versement de l'A.U.D. à partir du jour de la création. Vous ne **pourrez** pas cumuler plusieurs aides après cette date. [...]

*Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.*

**2 7** Dans le corps de la lettre, veillez à mentionner uniquement ce qui concerne directement l’usager. Il s’agit donc de supprimer tout ce qui est extérieur à sa situation spécifique et de remplacer les informations d’ordre général par des informations précises correspondant à son cas particulier.

**Exemples de mise en œuvre du conseil 2 7**

extraits avec problèmes d’écriture	extraits améliorés									
<p>- [...] Toutefois, l’épreuve pratique du permis de conduire est supprimée sous réserve :  <u>⊗ que vous soyez titulaire du permis de conduire depuis au moins trois ans à la date de la perte de validité de votre permis de conduire ;</u>  <u>⊗ que l’interdiction de solliciter un nouveau permis de conduire soit d’une durée inférieure à un an ;</u>            ⊗ que vous déposiez votre demande d’un nouveau permis de conduire dans un délai de trois mois à partir de la date à laquelle prend fin votre interdiction de solliciter un nouveau permis [...]</p>	<p>- [...] Vous aviez votre permis de conduire depuis plus de 3 ans quand la police vous l’a retiré.            C’est pourquoi vous n’aurez pas à repasser l’épreuve de conduite. Mais, pour cela, vous devez déposer votre demande de nouveau permis dans un délai de trois mois après la fin de votre interdiction de conduire [...].</p>									
<p>- [...] Vous devez déclarer le montant indiqué ci-dessous dans <b>la rubrique “salaires” ou “pensions”</b> de votre déclaration de revenus 2002 :</p> <table border="1" data-bbox="175 582 805 666"> <thead> <tr> <th></th> <th>A déclarer</th> <th>A déduire</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Salaires</td> <td>4651,47</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pensions</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>[...]</p>		A déclarer	A déduire	Salaires	4651,47		Pensions			<p>- [...] Vous devez déclarer la somme de <b>4 651,47 euros</b> dans la rubrique “salaires” de votre déclaration de revenus 2002. [...]</p>
	A déclarer	A déduire								
Salaires	4651,47									
Pensions										

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

**2 8** A la fin du corps de la lettre, veillez à laisser une ouverture pour permettre à l’usager de vous contacter en cas d’incompréhension ou de nouvelles difficultés.

Des ouvertures comme, par exemple :

- “Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.” ;
- “J’espère vous avoir apporté les renseignements souhaités et je reste à votre disposition pour toute autre information.”

## Exemple de mise en œuvre des conseils 22, 23, 24, 25, 26, 28

### lettre avec problèmes d'écriture

CENTRE DES IMPOTS... EST  
HOTEL DES IMPOTS

N° 000-SD

lieu

Réception: mardi et vendredi de 9h à 12h

Tel : 00 00 00 00 00

Télécopie

M.D

LLL

Le 15.04.02

Madame, Monsieur,

Suite à votre courrier du 8/04/02, je vous fais savoir que lorsqu'un contribuable demande la déduction des frais réels pour la détermination de ses salaires nets imposables, il ne peut pas bénéficier de la réduction afférente à la cotisation syndicale; celle-ci doit être ajoutée à ses frais réels.

Compte tenu de ce principe, le service a ajouté aux frais réels la somme de 151,84 euros; montant des frais réels déclarés 3270,95, montant des frais réels retenus 3422,79/

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Le contrôleur principal des impôts  
M. A

### lettre améliorée

CENTRE DES IMPOTS  
lieu

lieu, le 15.04.02

REF : 000-SD

Dossier suivi par M. B

Tel : 00.00.00.00.00 22

M. DUPONT

12, rue C

lieu

Objet : **prise en compte de votre cotisation syndicale dans votre déclaration d'impôts**

Monsieur, 23

Dans votre lettre du 08.04.02, vous 25 avez demandé une réduction d'impôts pour votre cotisation syndicale de l'année 2001 (158,84 euros). 4

Je 25 constate de plus que vous 25 avez choisi l'imposition avec déduction de vos frais professionnels réels.

Or, d'après le Code Général des Impôts, une cotisation syndicale ne doit pas être déduite du montant des impôts pour l'imposition aux frais réels. Par contre, elle doit être ajoutée aux frais réels qui serviront de base de calcul aux impôts sur le revenu.

J' 25 ai donc pris en compte votre demande en respectant cette règle. Vous 25 avez déclaré 26 3 270,95 euros de frais réels. J'y ai ajouté les 151,84 euros de votre cotisation syndicale. **Vos frais réels s'élèvent maintenant à 3 422,79 euros.**

Cet ajout entraînera une baisse de ... euros sur le montant de vos impôts.

J'espère vous avoir apporté les renseignements souhaités et je reste à votre disposition pour toute autre information. 28

Bien respectueusement.

Le Contrôleur Principal des Impôts  
M. A

Dans la lettre de gauche, les problèmes d'écriture, lorsque cela est possible, sont soulignés.

Dans la lettre de droite, les améliorations, lorsque cela est possible, sont en bleu. De plus, chaque numéro est placé après ou signale le lieu de mise en œuvre d'un conseil donné.

29 Veillez à ce que la lettre que vous avez rédigée soit toujours signée.



# Construire une relation qui aide et respecte l'utilisateur

**2 10** Evitez **toute organisation visuelle de la page** qui pourrait effrayer, agresser l'utilisateur. Par exemple, une page trop remplie, l'utilisation abusive de tableaux (ou d'encadrés, ou de couleurs), des sens de lecture trop nombreux, etc. peuvent donner à l'utilisateur le sentiment d'être submergé.

**2 11** **Dans l'ensemble de la lettre**, veillez à donner à l'utilisateur toutes les informations dont il a besoin et non pas seulement une partie d'entre elles. C'est une condition minimale pour qu'il puisse se sentir votre interlocuteur à part entière. ➔ **4 3**

**2 12** **Dans le corps de la lettre, la relation administration/utilisateur ne doit pas être de l'ordre du scénario « faute → sanction »** lorsque celui-ci n'a pas lieu d'être.

En effet, le scénario « faute → sanction » donne à l'administration la position de juge appliquant une sanction à l'utilisateur considéré comme forcément fautif. Il culpabilise et infantilise l'utilisateur.

■ *Si l'utilisateur est effectivement en faute, veillez à ce que votre rédaction n'amplifie pas cette faute au-delà du nécessaire.*

■ *Si dans votre lettre, vous mettez en place malencontreusement le scénario « faute fi sanction », et si vous utilisez des mots de liaison comme "donc", "en conséquence", sachez qu'ils vont jouer le rôle de couperet et renforcer encore le scénario.*

## Exemple de mise en œuvre du conseil 2 12

extrait avec problèmes d'écriture	extrait amélioré
- [...] Ainsi, <u>vous avez reçu à tort</u> la somme de 697,24 euros. Vous devez donc les rembourser au plus tard le 30/01/2002. [...]	- [...] Ainsi, nous vous avons versé par erreur la somme de 697,24 euros. Nous vous prions de nous en excuser et de nous contacter pour envisager ensemble les modalités de son remboursement. [...]

Dans l'extrait de gauche, le problème d'écriture est souligné.

Dans l'extrait de droite, l'amélioration est en bleu.

**2 13** Le corps de la lettre est à rédiger en entier. Evitez de rédiger uniquement certaines parties.

En effet, l'usager qui lit une lettre qui n'est pas entièrement rédigée, a très souvent le sentiment de ne pas être considéré comme une personne à part entière par l'administration.

## Exemple de mise en œuvre du conseil 2 13

extraits avec problèmes d'écriture	extraits améliorés
- [...] Nous vous informons que la COTOREP réunie le <u>01/02/2002</u> , s'est prononcée : <b><u>ORIENTATION PROFESSIONNELLE : CENTRE D'AIDE PAR LE TRAVAIL du 01/02/2002 au 14/05/2006 pour une durée de 4 ans 3 mois 13 jours. AVEC ESSAI DE 3 MOIS A COMPTER DE LA DATE D'ENTREE DANS L'ETABLISSEMENT.</u></b> <u>Motifs de cette décision :</u> <b><u>COMPTE TENU DES DONNEES MEDICALES, PSYCHOTECHNIQUES ET CONFORMEMENT A L'AVIS DES MEMBRES DE L'EQUIPE TECHNIQUE.</u></b> Elle a désigné les établissements suivants : - X - Y - Z [...]	- [...] Suite à votre demande d'orientation professionnelle en date du 17/11/2001, la C.O.T.O.R.E.P. s'est réunie le 01/02/2002.  Pour prendre sa décision, elle s'est appuyée sur des données médicales et psychotechniques et sur l'avis des membres de l'équipe technique.  J'ai le plaisir de vous annoncer qu'elle a <b>accepté de vous orienter, du 01/02/2002 au 14/05/2006 (c'est-à-dire pour une durée de 4 ans 3 mois 13 jours), vers les 3 C.A.T. suivants :</b> - X - Y - Z Vous serez à l'essai 3 mois à compter de votre premier jour de travail. [...]
- [...] J'ai le regret de vous informer qu'il ne m'est pas possible de donner une suite favorable à votre demande pour le motif suivant : <u>Ne fait pas partie du public prioritaire.</u> [...]	- [...] <b>Vous ne faites pas partie du public prioritaire pour les C.E.S.</b> C'est pourquoi j'ai le regret de vous informer que nous ne pouvons pas vous en proposer un. [...]

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

Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.

**2 14** Dans le corps de la lettre, veillez à assumer et à conserver votre rôle d'agent administratif, c'est-à-dire celui d'une personne qui informe l'utilisateur tout en l'aidant, mais sans mettre en jeu d'éléments affectifs.

**Exemple de mise en œuvre du conseil 2 14**

**extrait avec problème d'écriture**

- [...] Je vous rappelle mon courrier en date du 25 août 2001 vous en informant et vous demandant de faire preuve de bonne volonté pour régulariser votre situation. [...]

*Dans l'extrait de gauche, le problème d'écriture est souligné.*

**extrait amélioré**

- [...] Je vous en avais déjà informé dans mon courrier du 25 août 2001. Je vous demandais de **faire le nécessaire** pour régler vos dettes de loyer mais vous n'avez fait aucune démarche. [...]

*Dans l'extrait de droite, l'amélioration est en bleu.*

**2 15** Dans le corps de la lettre, veillez à utiliser une écriture sans démagogie. Cherchez à éviter les expressions qui créent une complicité tout à fait inadaptée au type de relation « représentant de l'administration / usager ».

**Exemple de mise en œuvre du conseil 2 15**

**extrait avec problème d'écriture**

[...]  
AVIS DE DROITS Monsieur,  
ET PAIEMENTS

Nous avons modifié les informations concernant votre logement.  
Votre contrat emploi solidarité dure depuis 6 mois.  
Nous avons étudié vos droits.

Vous n'avez plus droit à l'APL à partir de FEVRIER 2001.

Votre Caisse d'Allocations Familiales

**extrait amélioré**

[...]  
Objet : **suppression de votre A.P.L.\***

Monsieur,

Vous avez un C.E.S.\*\* depuis le... Ce contrat vous a donné droit à un abattement de vos revenus. Vous avez ainsi pu bénéficier d'une A.P.L..

Or, d'après le Code de la Sécurité Sociale, cet abattement ne peut être réalisé que les 6 premiers mois de votre C.E.S..

C'est pourquoi j'ai le regret de vous informer que vos revenus ne vous donneront plus droit à l'A.P.L. **à partir de février 2001.**

Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Bien respectueusement.

**Pour** la Caisse d'Allocations Familiales,  
M. X

\* Aide Personnalisée au Logement  
\*\* Contrat Emploi-Solidarité

Dans l'extrait de gauche, le problème d'écriture est souligné.

Dans l'extrait de droite, l'amélioration est en bleu.

**2 16** Dans le corps de la lettre, soyez attentif(ve) à éviter une inflation de termes qui font peur, c'est-à-dire :

- une inflation de **mots techniques**, notamment de mots juridiques souvent perçu par l'utilisateur comme menaçants, hostiles parce qu'incompréhensibles. ➡ **5 1** **5 2**
- une inflation de **mots qui appartiennent à un parler distingué**, élevé, parfois désuet, et qui peuvent être perçus par l'utilisateur comme inaccessibles. ➡ **5 1**
- une utilisation abusive d'**articles de loi**, de **chiffres**, de **codifications**, de **sigles** incompréhensibles ou inadaptés au cas de l'utilisateur. Cet abus est souvent vécu par l'utilisateur comme une sanction inexplicable et suscite l'inquiétude voire la culpabilité.
- une inflation de **délais** brandis comme des menaces.

## Exemples de mise en œuvre du conseil 2 16

### extraits avec problèmes d'écriture

[...] Madame,

L'inspecteur des permis de conduire vient de me faire parvenir votre dossier de permis de conduire afin que je procède à l'édition définitive de votre titre suite à la réussite à l'examen du 2 février 2002.

Je relève que votre dossier a été rempli par l'auto-école avec votre nom d'épouse alors que la pièce d'identité jointe en annexe ne fait aucunement mention de votre mariage.

Je vous serais donc reconnaissant, afin de clôre définitivement votre dossier et de vous éditer ainsi dans les meilleurs délais votre permis de conduire, de bien vouloir me faire connaître si votre permis de conduire doit être établi à votre nom de jeune fille ou à votre nom d'épouse. J'ajoute qu'après établissement, le permis peut être expédié à votre domicile [...]

[...]  
Monsieur,

Vous êtes bénéficiaire de l'allocation de Revenu Minimum d'Insertion.

Au vu de l'avis motivé de la Commission Locale d'insertion de... et conformément à l'article de la loi N°92.722 du 29 juillet 1992 modifiant la loi N° 88.1088 du 1<sup>er</sup> Décembre 1988 relative au Revenu Minimum d'Insertion et à la circulaire du 9 mars 1989 relative à la mise en place du R. M. I., j'ai décidé de suspendre votre allocation pour le motif suivant :

[...]

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

### extraits améliorés

[...] Madame,

Vous avez réussi l'examen du permis de conduire le 2 février 2002. L'inspecteur des permis de conduire vient de me faire parvenir votre dossier pour que j'**établis** **votre permis**.

Je **constate** que votre dossier a été rempli par l'auto-école avec votre nom d'épouse alors que la pièce d'identité jointe ne mentionne pas votre mariage.

La loi permet d'établir un permis de conduire soit au nom de jeune fille soit à celui d'épouse.

C'est pourquoi je vous prie de me faire savoir quel est votre choix. Ainsi, je pourrai **rapidement** vous **délivrer** votre permis de conduire.

J'ajoute qu'il peut vous être envoyé à votre domicile [...]

[...]  
Monsieur,

Votre contrat d'insertion vous a donné droit à une allocation de R.M.I.\*. La Commission Locale d'Insertion de... m'informe que votre contrat est terminé et que vous recevez toujours cette allocation.

Or, **d'après le Code de la Sécurité Sociale<sup>(1)</sup>**, vous ne pouvez bénéficier du R.M.I. que si vous avez un contrat d'insertion.

C'est pourquoi j'ai décidé d'arrêter pour le moment le versement de votre allocation.

[...]

\* Revenu Minimum d'Insertion

(1) article L92-722 du 29 juillet 1992 modifiant l'article L88-1088 du 1<sup>er</sup> décembre 1988 relative au R.M.I. ; circulaire du 9 mars 1989 relative à la mise en place du R.M.I.

Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.

**2 17** Essayez d'éviter les expressions qui peuvent susciter de l'anxiété.

Par exemple, vous préférez :

“par erreur”	à	“à tort”
“dès que possible”	à	“immédiatement”
“ne pas accepter” ou “ne pas retenir”	à	“rejeter”
“vous savez sans doute que”	à	“vous n’êtes pas sans savoir”
“vous devriez”	à	“vous êtes censé”
“étudier”	à	“soumettre à examen”

**Exemple de mise en œuvre du conseil 2 17**

extrait avec problèmes d'écriture	extrait amélioré
- [...] <b>ATTENTION</b> : en cas de non-réponse à ce questionnaire, le renouvellement de l'allocation ne sera pas accordé. [...]	- [...] Nous ne pourrions pas vous accorder le renouvellement de votre allocation si vous ne remplissez pas le questionnaire joint à cette lettre et si vous ne nous le retournez pas avant le... [...]

*Dans l'extrait de gauche, le problème d'écriture est souligné.*

**2 18** Si la situation de l'utilisateur est grave ou peut le devenir (en cas de non paiement d'une dette, de procédure judiciaire à son encontre, etc.), pensez, **dans le corps de la lettre**, à lui proposer des voies de recours, des aménagements possibles s'il en existe encore. ➡ **3 16** **3 17**

S'il n'existe pas de solutions alternatives, veillez à l'indiquer explicitement à l'utilisateur.

*N'oubliez pas d'indiquer les modalités des solutions alternatives ou des recours possibles.*

**2 19** Dans le corps de la lettre, cherchez à éviter **les formules de politesse** pompeuses. Mieux vaut utiliser des formules polies mais simples, adaptées au type de relation « administration / usager - citoyen ».

**Exemples de mise en œuvre du conseil 2 19**

**extraits avec problèmes d'écriture**

- [...] J'ai l'honneur de vous faire connaître que [...]
- [...] Vous avez bien voulu appeler mon attention sur [...]
- [...] Je vous serais donc particulièrement obligé de [...]
- [...] Je ne saurais trop vous conseiller de [...]

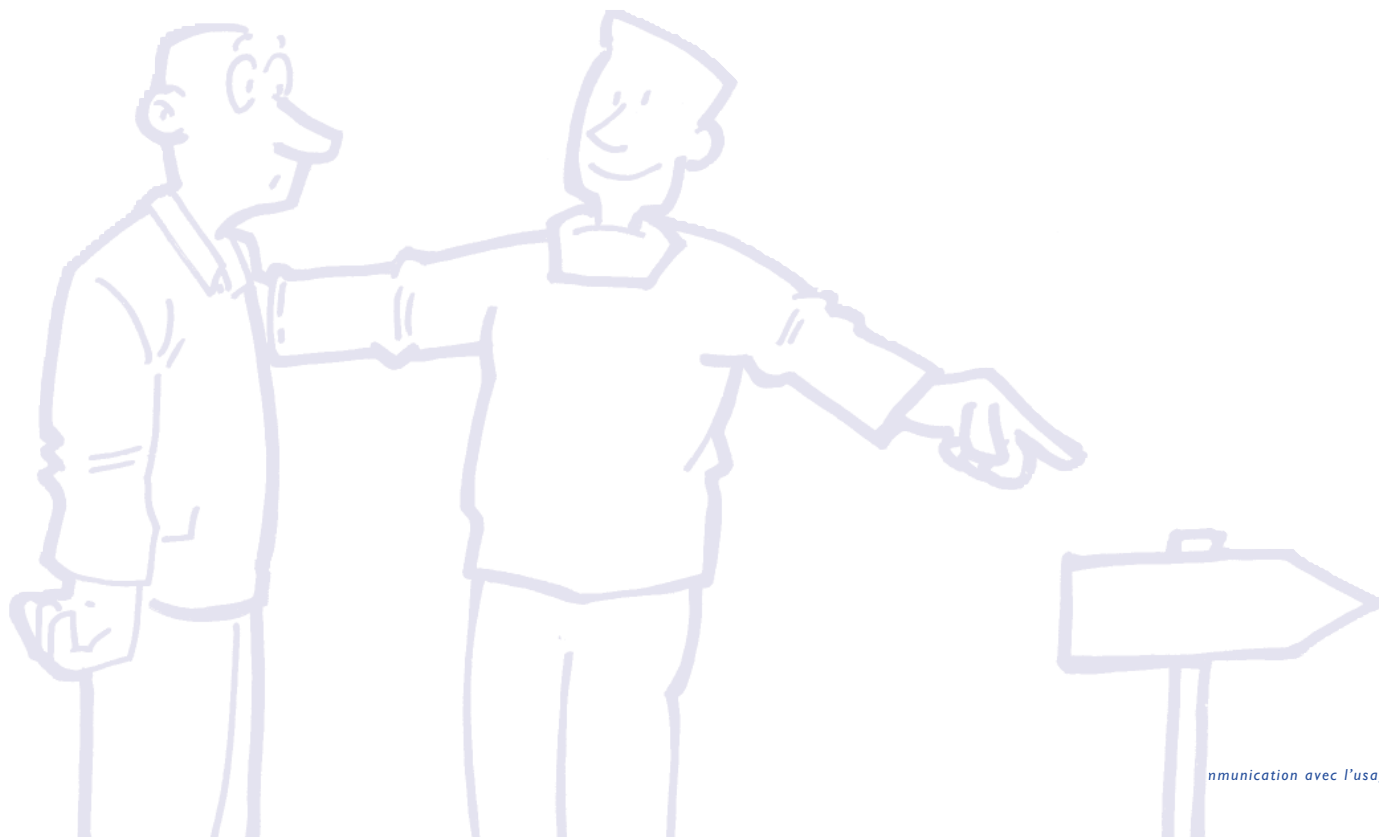
**extraits améliorés**

- [...] J'ai le regret de vous informer que [...]
- [...] J'ai le plaisir de vous informer que [...]
- [...] Je vous fais savoir que [...]
- [...] Vous me signalez [...]
- [...] Vous me faites part de [...]
- [...] Je vous engage à [...]
- [...] Je vous demande de [...]
- [...] Je vous engage vivement à [...]
- [...] Je vous prie de [...]
- [...] Je vous propose de [...]

**2 20** Pensez à terminer votre lettre par **les formules** “Bien respectueusement” ou “Restant à votre disposition”.

*Veillez à ce que votre lettre soit signée.*







# 3

*Comment présenter  
clairement la position  
de l'administration  
à l'utilisateur ?*





## A savoir...

*Vous vous adressez à un citoyen qui va devoir prendre l'initiative de (ré)agir. Pour qu'il puisse le faire en toute connaissance de cause, veillez à présenter avec clarté et précision la position administrative que vous avez à transmettre.*

*Qu'il s'agisse d'accorder, de réclamer, de refuser, de mettre en garde, de proposer des solutions alternatives etc., **les positions que vous relayez doivent toujours être facilement identifiées par l'utilisateur.***

# Obliger à... réclamer

**3 1** Dans l'en-tête, veillez à ce que l'**objet de la lettre** fasse comprendre clairement et brièvement à l'utilisateur que l'administration l'**oblige à...** ou lui **réclame** quelque chose. De plus, il est souhaitable que cet objet soit personnalisé. ➡ **1 11**

**Exemples de mise en œuvre du conseil 3 1**

extraits avec problèmes d'écriture	extraits améliorés
- [pas d'objet]	- Objet : <b>demande de paiement de votre cotisation d'assurance maladie</b>
- objet : AVIS DE TRANSFERT DE CATEGORIE	- Objet : <b>obligation de signaler votre prochain changement de situation</b>

*Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.*



**3 2** Pour obliger à... et pour réclamer, mieux vaut utiliser le verbe “devoir” et placer l’usager en position de sujet dans la phrase où vous exprimez l’obligation ou la réclamation.

*La formule “je vous invite à ...” est ambiguë. En effet, elle marque, selon les cas, ou une obligation ou une suggestion. Pour une obligation, préférez “vous devez” (ou éventuellement “je vous demande de...”).*

**Exemples de mise en œuvre du conseil 3 2**

**extraits avec problèmes d’écriture**

- [...] Il convient de me fournir, outre la carte grise originale, la déclaration d’achat du garage ainsi que la facture. [...]
- [...] Il vous appartient donc de m’informer par lettre avec accusé de réception de votre changement de domicile [...]
- [...] Vous êtes tenue de m’informer de tout changement de situation professionnelle [...]
- [...] L’attire votre attention sur l’obligation de respecter la législation en vigueur [...]
- [...] Je vous invite donc à soumettre votre véhicule à une nouvelle visite technique dans un centre de contrôle français. [...]

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

**extraits améliorés**

- [...] **Vous devez** me fournir, en plus de la carte grise originale, la déclaration d’achat du garage et la facture. [...]
- [...] **Vous devez** donc m’informer par lettre avec accusé de réception de votre changement de domicile [...]
- [...] **Vous devez** m’informer de tout changement de situation professionnelle [...]
- [...] **Vous devez** respecter la législation en vigueur [...]
- [...] pour obtenir l’immatriculation de votre véhicule, **Vous devez** demander un contrôle technique dans un centre agréé français. [...]

*Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.*

**3 3** Si vous n'utilisez pas le verbe "devoir", mieux vaut éviter de choisir des formules de politesse qui pourraient être ressenties comme étant en trop grand décalage avec l'expression de l'obligation et de la réclamation.

**Exemples de mise en œuvre des conseils 3 3**

extraits avec problèmes d'écriture	extraits améliorés
<ul style="list-style-type: none"> <li>- [...] Je vous serais donc particulièrement obligé de [...]</li> <li>- [...] Je vous serais obligé de [...]</li>   <li>- [...] Je vous serais donc reconnaissant de bien vouloir [...]</li> <li>- [...] Je vous saurais gré de bien vouloir [...]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- [...] Je vous incite vivement à [...]</li>   <li>- [...] Je vous prie de [...]</li> <li>- [...] Il faut que vous [...]</li> <li>- [...] Vous devez nécessairement [...]</li> <li>- [...] Vous devez... rapidement [...]</li> <li>- [...] Vous devez [...]</li> <li>- [...] Je vous demande avec insistance [...]</li> </ul>

**3 4** Pour obliger à... et pour réclamer, cherchez à décrire le plus concrètement et le plus précisément possible le comportement et / ou l'action attendu(s) de la part de l'utilisateur.

**Exemple de mise en œuvre du conseil 3 4**

extrait avec problème d'écriture	extrait amélioré
<p>- [...] Je vous invite à <u>fournir</u> sous huitaine vos observations écrites pour justifier du fait que nous n'avons aucune preuve de votre recherche active d'emploi. [...]</p>	<p>- [...] Vous devez nous <b>écrire une lettre</b> avant le ... pour nous expliquer pourquoi nous n'avons aucune preuve de votre recherche active d'emploi. [...]</p>

Dans l'extrait de gauche, le problème d'écriture est souligné.

Dans l'extrait de droite, l'amélioration est en bleu.



# Autoriser à..., accorder, accorder sous condition, refuser

**3 5** Dans l'en-tête, veillez à ce que l'**objet de la lettre** fasse comprendre clairement et brièvement à l'utilisateur que l'administration l'**autorise à...**, lui **accorde sous condition**, lui **refuse** quelque chose. De plus, il est souhaitable que cet objet soit personnalisé. ➡ **1 11**

## Exemples de mise en œuvre du conseil **3 5**

### extraits avec problèmes d'écriture

- objet : NOTIFICATION DE REJET
- OBJET : Taxe d'habitation 2000

### extraits améliorés

- Objet : **rejet de votre demande d'A.S.S.**
- Objet : **accord pour l'exonération de votre taxe d'habitation 2000**

*Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.*

**3 6** Pour autoriser à..., pour accorder sous condition, pour refuser, mieux vaut utiliser, dans le corps de la lettre, le verbe “pouvoir” et placer l’usager en position de sujet dans la phrase où vous exprimez l’autorisation, l’autorisation sous condition, ou le refus.

**Exemples de mise en œuvre du conseil 3 6**

**extraits avec problèmes d’écriture**

- [...] Afin de vous aider à démarrer votre activité, il a été décidé d’accorder une dérogation et de maintenir vos droits au R.M.I. jusqu’au... en estimant que les revenus provenant de votre activité sont nuls. [...]
- [...] En ce qui concerne les frais de fonctionnement, il m’est possible de vous accorder leur prise en charge à hauteur de 150 euros. [...]

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

**extraits améliorés**

- [...] Nous constatons que votre activité ne vous permet pas encore d’avoir des revenus. Nous avons donc décidé de vous aider. **Vous pourrez** exceptionnellement continuer à bénéficier du R.M.I. jusqu’au... [...]
- [...] **Vous pourrez** être remboursée de 150 euros pour vos frais de fonctionnement. [...]

*Dans les extraits de droite, les améliorations est en bleu*

**3 7** Si vous n’utilisez pas le verbe “pouvoir”, essayez d’éviter les expressions subjectives ou ampoulées.

**Exemples de mise en œuvre du conseil 3 7**

**extraits avec problèmes d’écriture**

- [...] Il (ne) m’a (pas) paru possible de [...]
- [...] Je (ne) suis (pas) en mesure de donner une suite favorable à [...]

**extraits améliorés**

- [...] Vous (n’)avez (pas) la possibilité de [...]
- [...] J’ai le plaisir de [...]
- [...] J’ai le regret de [...]
- [...] Nous vous accordons [...]
- [...] Nous (ne) vous autorisons (pas) à [...]

**3 8** Dans le corps de la lettre, utilisez de préférence une formule qui permet à l’usager de comprendre immédiatement si l’administration **autorise** ou **refuse**.

Par exemple, vous pouvez utiliser “J’ai le plaisir de vous informer que...” pour introduire une autorisation et “J’ai le regret de vous informer que...” pour un refus.

**3 9** **Pour accorder sous condition**, introduisez de préférence la condition avec “si”, ou “sauf si”. ➡ **4 11**

Par exemple, vous pouvez utiliser “si” à la place de “dans l’hypothèse où”,  
 “sous réserve que”, “sous réserve de”,  
 “à condition que”, “à condition de”,  
 “dans la mesure où”,  
 “au vu de”;

vous pouvez utiliser “sauf si” à la place de “sauf à”.

**3 10** **Pour accorder sous condition**, mieux vaut utiliser des formes verbales pour exprimer la condition. Les successions de noms, de compléments de nom ou encore d’adjectifs sont plutôt à éviter.

**Exemple de mise en œuvre du conseil 3 10**

**extrait avec problèmes d’écriture**

- [...] l’obtention du certificat d’immatriculation est subordonnée à l’exécution d’une visite technique dans un centre [...]

**extrait amélioré**

- [...] il faut que le véhicule subisse une visite technique dans un centre pour obtenir un certificat d’immatriculation [...]

*Dans l’extrait de gauche, le problème d’écriture est souligné.*

*Dans l’extrait de droite, l’amélioration est en bleu.*

**3 11** S'il existe des recours possibles pour l'utilisateur, veillez à les introduire dans le corps même de la lettre, à la suite du refus. ➡ **3 16** **3 17**

*N'oubliez pas d'indiquer les modalités des recours possibles.*

### Exemple de mise en œuvre du conseil **3 11**

#### extrait avec problème d'écriture

[...]

J'ai le regret de vous informer qu'il ne m'est pas possible de donner une suite favorable à votre demande pour les motifs suivants :

Pas d'informations sur la structure des postes ni sur l'encadrement des personnes en insertion.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

P/Le préfet et par Délégation  
La Directrice Départementale  
Du Travail, de l'Emploi et de  
La Formation Professionnelle  
M. X

La présente décision peut faire l'objet dans un délai de deux mois à compter de sa date de notification :

- soit d'un recours hiérarchique auprès du Ministre de l'Emploi et de la Solidarité  
- soit d'un recours contentieux auprès du Tribunal Administratif compétant (place de V. ...)

[...]

*Dans l'extrait de gauche, le problème d'écriture est souligné.*

#### extrait amélioré

[...]

Je n'ai pas d'informations sur la structure des postes ni sur l'encadrement des personnes en insertion.

J'ai donc le regret de vous informer que je rejette votre demande de convention emploi-solidarité.

**Cependant, vous avez la possibilité de contester cette décision pendant 2 mois (c'est-à-dire jusqu'au 30 juin 2002). Vous pouvez :**

- ou bien écrire une lettre au Ministre de l'Emploi et de la Solidarité ;
- ou bien vous présenter devant le Tribunal Administratif de ....

Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Bien respectueusement.

Pour le Préfet et par délégation  
la Directrice Départementale  
du Travail, de l'Emploi et de  
la Formation Professionnelle  
M. X

*Dans l'extrait de droite, l'amélioration est en bleu.*

# Mettre en garde

- 3 12** Utilisez de préférence la structure “si + présent (ou passé composé) ..., + futur”.  
En effet, en introduisant votre phrase par “si”, vous placez l’usager en position de sujet-acteur et vous renforcez efficacement le lien logique entre l’hypothèse et la conséquence.

## Exemples de mise en œuvre du conseil **3 12**

### extraits avec problèmes d’écriture

- |  |
|--|
| - [...] Je vous précise que <u>la non production de ces documents est susceptible d’entraîner le rejet de votre demande d’exonération.</u> [...] |
| - [...] Je vous précise <u>qu’à défaut de retour de cette attestation sous huit jours, je classerai sans suite cette demande.</u> [...]          |

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

### extraits améliorés

- |  |
|--|
| - [...] Je vous précise que <b>si vous ne fournissez pas ces documents, votre demande d’exonération pourra être rejetée.</b> [...] |
| - [...] Je vous précise que <b>si vous ne nous envoyez pas cette attestation avant le..., je rejeterai votre demande.</b> [...]    |

*Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.*

**3 13** Soyez attentif(ve) à ne pas laisser planer de doute sur l'application du règlement. Ainsi, l'utilisateur ne pourra pas penser que le traitement de son dossier est subjectif et arbitraire.

**Exemples de mise en œuvre du conseil 3 13**

extraits avec problèmes d'écriture	extraits améliorés
- [...] l' <u>envisage</u> de suspendre le versement de vos allocations pour perte d'emploi à partir du... [...]	- [...] Je <b>serai amené</b> à arrêter le versement de vos allocations pour perte d'emploi à partir du... si... [...]
- [...] Si vous ne <u>jugiez</u> pas utile de le faire sous quinzaine, j' <u>accorderais sans tarder</u> à Maître XXX, huissier poursuivant, [...]	- [...] Si vous ne le <b>faites</b> pas avant le 12.01.2002, j' <b>accorderai immédiatement</b> à Maître XXX, huissier chargé de l'affaire [...]

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

*Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.*

**3 14** S'il existe des solutions alternatives pour l'utilisateur, veillez à les introduire dans le corps même de la lettre, à la suite de la mise en garde. ➡ **3 16** **3 17**

*N'oubliez pas d'indiquer les modalités des solutions alternatives.*

# Proposer des solutions alternatives

- 3 15** Dans le corps de la lettre, veillez à proposer, quand elles existent, toutes les solutions alternatives pouvant permettre à l'usager de trouver une issue à une mise en garde, à un refus, à une situation grave. S'il n'existe pas de solutions alternatives, pensez à l'indiquer explicitement à l'usager.

*N'oubliez pas d'indiquer les modalités des solutions alternatives ou des recours possibles.*

- 3 16** Préférez le verbe "pouvoir" à toute autre forme pour donner des solutions alternatives.

*La formule "je vous invite à..." est ambiguë. En effet, elle marque, selon les cas, ou une obligation ou une suggestion. Pour une suggestion, préférez "vous pouvez" (ou "je vous propose de...", "je vous engage à...").*

## Exemples de mise en œuvre du conseil **3 16**

### extraits avec problèmes d'écriture

- [...] Je vous invite à vous en dessaisir en optant soit pour ..., soit pour [...]
- [...] L'organisme consulaire est à même de vous apporter son soutien en matière de conseil. [...]

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

### extraits améliorés

- [...] **Vous pouvez** l'abandonner en choisissant soit ..., soit [...]
- [...] Le consulat **peut** vous conseiller utilement. [...]

*Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu*

**3 17** Si vous n'utilisez pas le verbe "pouvoir", veillez à présenter les solutions alternatives sans appréciations ni jugements de valeur.

**Exemples de mise en œuvre du conseil 3 17**

**extraits avec problèmes d'écriture**

- [...] Je ne saurais trop vous conseiller de [...]
- [...] Si vous estimez devoir contester [...]

**extraits amélioré**

- [...] Je vous engage vivement à... [...]
- [...] Si vous voulez contester [...]

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







# 4

## *Comment organiser votre lettre de manière logique et efficace ?*



# A savoir...

## **Organiser globalement votre argumentation**

*Votre interlocuteur doit pouvoir non seulement comprendre la position de l'administration (cf. partie 3) mais aussi en saisir les motifs. C'est pourquoi **votre lettre doit développer une argumentation simple**. Argumenter simplement, c'est lui expliquer ce qui, à partir de sa situation administrative, vous amène à relayer une position précise.*

## **Faire émerger la logique de votre argumentation et ses points forts**

*Pour que votre argumentation soit efficace, veillez à établir une continuité entre mots, phrases, paragraphes tout en faisant ressortir ce qui est le plus important.*

# Organiser globalement votre argumentation

**4 1** Dans le corps de la lettre, il est très important que votre argumentation respecte le schéma suivant :

- 1 • Si c'est le cas, rappel du contact précédent entre l'utilisateur et l'administration ;
  - présentation de la situation de fait de l'utilisateur au regard de l'administration.
- 2 • Chaque fois que c'est possible, présentation du cadre de loi ou de la pratique administrative qui va déterminer la position de l'administration par rapport à l'utilisateur.
- 3 • Présentation de la position de l'administration / des conséquences pour l'utilisateur ;
  - en cas de position défavorable à l'utilisateur, présentation de recours possibles ou de solutions alternatives.

➡ **3 15** **3 16** **3 17**

- La phase **2** est importante. En effet, elle permet de montrer qu'il n'y a pas de hasard mais application de règles égales pour tous les utilisateurs qui sont dans une même situation administrative.
- Dans la phase **2**, utilisez de préférence les formules "D'après le règlement" ou "D'après le Code de..." pour présenter le cadre du règlement ou de la loi.
- Soyez attentif(ve) à ne pas mentionner, dans le corps de la lettre, les références de décrets ou d'articles de loi ou de règlements auxquels vous vous référez ou que vous citez. Renvoyez-les en notes de bas de page sans oublier de donner leurs intitulés complets.



**4 2** A l'intérieur de chacune des phases du schéma (cf. conseil **4 1**), vous pouvez marquer des changements importants à l'aide de paragraphes (cf. visualisation du conseil **4 1**).

*Evitez de créer systématiquement un paragraphe pour chaque idée que vous introduisez.*

**Exemple de mise en œuvre des conseils **4 1**, **4 2****

**extrait avec problèmes d'écriture**

[...]

objet : NOTIFICATION DE REJET

Mademoiselle,

Votre demande d'admission au titre de l'**allocation de solidarité spécifique** a été rejetée par le Directeur départemental du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle.

*En effet, en application de l'article R951-13 du code du travail, pour bénéficier de l'allocation de solidarité spécifique, il faut justifier de 5 ans d'activité salariée dans les 10 ans précédant la fin de votre contrat de travail.*

*Or, vous justifiez de 4 ans d'activité salariée dans cette période (soit du 01 décembre 1987 au 3 novembre 1997).*

Cette décision peut faire l'objet **dans les deux mois** suivant cette notification :

- soit d'un recours administratif (recours gracieux auprès du Directeur départemental du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle ou d'un recours hiérarchique auprès du Ministère du travail),
- soit d'un recours contentieux dans le délai de deux mois devant le tribunal administratif compétent.

Restant à votre entière disposition, nous vous prions d'agréer, Mademoiselle, nos salutations distinguées.

Le Directeur

**extrait amélioré**

[...]

Objet : **rejet de votre demande d'A.S.S.\***

Mademoiselle,

Dans votre lettre du..., vous nous avez demandé de recevoir l'A.S.S.  
D'après votre dossier, je constate que vous avez eu une activité salariée pendant 4 ans au cours des 10 années précédant la fin de votre contrat de travail (c'est-à-dire du 01-12-87 au 03-11-97).

Or d'après le Code du Travail<sup>(1)</sup>, il faut avoir travaillé 5 ans dans cette période de 10 ans précédant l'arrêt de l'activité pour pouvoir recevoir l'A.S.S..

C'est pourquoi j'ai le regret de vous informer que **vous ne pouvez pas recevoir cette allocation.**

Néanmoins, **vous avez 2 mois (c'est-à-dire jusqu'au ...)** pour tenter de faire modifier cette décision. Vous pouvez :

- ou bien écrire : soit au Directeur Départemental du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, soit au Ministère du Travail. L'un et l'autre ont le pouvoir de prendre des mesures exceptionnelles ;
- ou bien contester cette décision devant le Tribunal Administratif de...

Je reste à votre disposition pour vous donner d'autres précisions.

Bien respectueusement.

Pour le Directeur,  
M. X

\* Allocation de Solidarité Spécifique

<sup>(1)</sup> article R951-13



**4 3** Pour chacune des phases du schéma (cf. conseil **4 1**), veuillez à donner à l'usager toutes les informations et rien que les informations dont il a besoin pour pouvoir comprendre votre argumentation et pouvoir gérer sa situation.



*Soyez particulièrement attentif(ve) à ce conseil lorsque vous parlez d'argent. Par exemple, le mot "solde" et la formule "montant à payer" utilisés sans plus d'indication ne disent pas qui doit payer, de l'administration ou de l'usager.*

**Exemple de mise en œuvre du conseil 4 3**

**lettre avec problèmes d'écriture**

PRÉFECTURE DE X  
DIRECTION DE LA RÉGLEMENTATION  
ET DES LIBERTÉS PUBLIQUES.  
BUREAU DES NATIONALITÉS  
Section Algériens – x4  
REF A RAPPELER : WXYZ  
POSTE TEL. 00 00 00 00 00

Lieu, le 12.03.2001

Madame, Monsieur

Suite à votre lettre du 04.03.2001, je vous informe que d'après les renseignements que vous nous donnez, votre carte de séjour est périmée.

En conséquence, elle ne peut être renouvelée.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Le préfet,

**lettre améliorée**

PRÉFECTURE DE X  
BUREAU DES NATIONALITÉS  
REF. A RAPPELER : WXYZ  
Dossier suivi par M. A  
tel. 00 00 00 00 00

Lieu, le 12.03.2001  
M. DUPOND  
12, rue M  
Lieu

Objet : **refus de renouvellement de votre carte de séjour**

Monsieur,

J'ai bien reçu votre lettre du 04.03.2001 dans laquelle vous demandez le renouvellement de votre carte de séjour.

Les renseignements que vous donnez dans cette lettre montrent que votre carte est périmée.

**Or il est obligatoire de demander le renouvellement de sa carte avant qu'elle ne soit plus valable.**

C'est pourquoi je ne peux pas la renouveler.

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez appeler M. A au 00.00.00.00.00.

Bien respectueusement.

Le Préfet,  
M. X

*Dans la lettre de droite, l'amélioration est en bleu.*

# Faire émerger la logique de votre argumentation et ses points forts

**4 4** Dans le corps de la lettre, si vous mentionnez des actions, des faits, des événements qui se sont produits et / ou qui se produiront, pensez à respecter l'ordre chronologique dans lequel ils se sont déroulés et / ou ils se dérouleront.

*Pour respecter l'ordre chronologique des actions, des faits, des événements que vous évoquez, veillez à utiliser des temps verbaux adaptés.*

## Exemples de mise en œuvre du conseil **4 4**

extraits avec problèmes d'écriture	extraits améliorés
- [...] L'inspecteur des permis de conduire vient de me faire parvenir votre dossier de permis de conduire afin que je procède à l'édition définitive de votre titre suite à la réussite à l'examen du 2 février 2001[...]	- [...] Vous avez réussi l'examen du permis de conduire le 2 février 2001. L'inspecteur m'a transmis votre dossier pour que j'établisse votre permis de conduire. [...]
- [...] Je vous précise que l'octroi éventuel de ce chèque-conseil ne pourrait intervenir qu'après examen de votre dossier complet. [...]	- [...] Nous devons d'abord étudier votre dossier complet avant de décider si nous vous accorderons ce chèque-conseil. [...]

**4 5** Dans le corps de la lettre, veillez à présenter d'abord la cause d'une action, d'un fait, d'un événement qui s'est produit ou qui se produira, et ensuite, sa conséquence.

**Exemples de mise en œuvre du conseil 4 5**

extraits avec problèmes d'écriture	extraits améliorés
- [...] Au vu des ressources retenues, il apparaît que vous n'avez plus droit à l'allocation à/c d ... du fait que celles-ci sont supérieures au montant du RMI. [...]	- [...] Vos revenus actuels sont supérieurs au montant de votre R.M.I.. Vous n'aurez donc plus droit à cette allocation à partir du.... [...]
- [...] Vous avez demandé une remise de dette de ... euros consécutive à un indu au titre du Revenu Minimum d'Insertion pour la période du... au.... [...]	- [...] Nous vous avons réclamé le remboursement d'un trop perçu de R.M.I. pour la période du... au.... Vous nous demandez d'annuler ce remboursement. [...]

**4 6** Le corps de la lettre est à rédiger en entier. Evitez de rédiger uniquement certaines parties. ➡ **2 13**

**Exemples de mise en œuvre du conseil 4 6**

extraits avec problèmes d'écriture	extraits améliorés
<p>- [...] Nous vous informons que la COTOREP réunie le <b>01/02/2002</b>, s'est prononcée :</p> <p><b><u>ORIENTATION PROFESSIONNELLE : CENTRE D'AIDE PAR LE TRAVAIL du 01/02/2002 au 14/05/2006 pour une durée de 4 ans 3 mois 13 jours. AVEC ESSAI DE 3 MOIS A COMPTE DE LA DATE D'ENTREE DANS L'ETABLISSEMENT.</u></b></p> <p><u>Motifs de cette décision :</u> <b><u>COMPTE TENU DES DONNEES MEDICALES, PSYCHOTECHNIQUES ET CONFORMEMENT A L'AVIS DES MEMBRES DE L'EQUIPE TECHNIQUE.</u></b></p> <p>Elle a désigné les établissements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- X</li><li>- Y</li><li>- Z [...]</li></ul>	<p>[...] Suite à votre demande d'orientation professionnelle en date du 17/11/2001, la C.O.T.O.R.E.P. s'est réunie le 01/02/2002.</p> <p>Pour prendre sa décision, elle s'est appuyée sur des données médicales et psychotechniques et sur l'avis des membres de l'équipe technique.</p> <p>J'ai le plaisir de vous annoncer qu'elle a accepté de vous orienter, <b>du 01/02/2002 au 14/05/2006 (c'est-à-dire pour une durée de 4 ans 3 mois 13 jours)</b>, vers les 3 C.A.T. suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- X</li><li>- Y</li><li>- Z</li></ul> <p>Vous serez à l'essai 3 mois à compter de votre premier jour de travail. [...]</p>
<p>- [...] J'ai le regret de vous informer qu'il ne m'est pas possible de donner une suite favorable à votre demande pour le motif suivant :</p> <p><u>Ne fait pas partie du public prioritaire.</u> [...]</p>	<p>- [...] <b>Vous ne faites pas partie du public prioritaire pour les C.E.S.</b> C'est pourquoi j'ai le regret de vous informer que nous ne pouvons pas vous en proposer un. [...]</p>

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

*Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.*

**4 7** Evitez de couper volontairement une phrase par un ou plusieurs passages à la ligne.

**Exemples de mise en œuvre du conseil 4 7**

extraits avec problèmes d'écriture	extraits améliorés
<p>- [...] Il apparaît après calcul que pour LES ALLOCATIONS FAMILIALES (AF) pour L'ALLOCATION LOGEMENT FAMILIALE (ALF) pour LE COMPLEMENT FAMILIAL (CF) vous avez reçu 1222,88 euros alors que vous aviez droit à 2568,78 euros. [...]</p>	<p>- [...] Nous avons réétudié votre dossier et nous avons constaté que vos droits avaient changé à partir du 01-11-01.</p> <p>Nous avons le plaisir de vous informer que le montant global de vos aides augmente. <b>Durant la période de novembre 2001 à février 2002</b>, vous aviez droit à 2 568,78 euros pour les Allocations Familiales (A.F.), l'Allocation Logement Familiale (A.L.F.) et le Complément Familial (C.F.). Puisque vous n'avez reçu que 1 221,39 euros, <b>nous vous devons 1 344,25 euros.</b> [...]</p>
<p>- [...] MODALITES DE REGLEMENTS A RESPECTER : COTISATION EXIGIBLE LE 01/07/02, 210,38 EUROS A REGLER AVANT LE 01/08/02 A : RAM COMMERCANTS ILE DE FRANCE [...]</p>	<p>- [...] Vous devez envoyer votre règlement à : RAM COMMERCANTS ILE DE FRANCE <b>à partir du 01/07/02 et au plus tard le 01/08/02</b> [...]</p>

**4 8** Pour permettre au lecteur de “respirer”, n’hésitez pas à utiliser des signes de ponctuation (le point [.], le point-virgule [;], les deux points [:], les parenthèses [(...)], les tirets [-]). Veillez également à faire des phrases courtes. En effet, au-delà de 25 mots (noms, adjectifs, verbes, adverbes), la compréhension du message devient quasiment impossible pour beaucoup de lecteurs.

*Pour autant, restez très attentif(ve) à ne pas “assécher” votre lettre en supprimant les mots de renvoi et les mots de liaison. Ils sont, dans tous les cas, indispensables pour le lecteur (cf. conseils **4 9**, **4 13**).*

### Exemples de mise en œuvre du conseil **4 8**

extraits avec problèmes d’écriture	extraits améliorés
<p>- [...] Les droits notifiés le sont sous réserve de modifications ultérieures relatives à votre situation, notamment en cas de reprise d’activité professionnelle, de maladie, d’entrée en stage de formation professionnelle, de liquidation d’un avantage vieillesse, qui devront être signalées. [...]</p>	<p>- [...] Votre droit à l’A.U.D. et son montant dépendent de votre situation. <b>C’est pourquoi</b>, vous devez nous signaler tout changement, et en particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une reprise d’activité professionnelle,</li> <li>- une maladie,</li> <li>- une entrée en stage de formation professionnelle,</li> <li>- une liquidation d’un avantage vieillesse. [...]</li> </ul>
<p>- [...] Je vous informe que vous avez la possibilité d’être entendu(e) si vous le souhaitez par la Juridiction précitée, et ce, accompagné(e) de la personne ou de l’organisme de votre choix, ou le cas échéant de vous y faire représenter, (la personne vous représentant devant obligatoirement se munir de votre autorisation écrite). [...]</p>	<p>- [...] Si vous le souhaitez, vous pouvez être entendu par la Direction de la Vie Familiale et Sociale du Conseil Régional. Vous avez <b>alors</b> deux possibilités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ou bien une personne (ou un organisme) de votre choix vous accompagne ;</li> <li>- ou bien une personne à qui vous aurez donné votre autorisation écrite vous représente. [...]</li> </ul>

*Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.*

**4 9** Veillez à montrer explicitement la relation logique entre deux idées. Pour cela, pensez à utiliser un mot de liaison.

**Exemples de mise en œuvre du conseil 4 9**

**extraits avec problèmes d'écriture**

**extraits améliorés**

<p>[...] Monsieur,</p> <p>Nous avons modifié les informations concernant votre logement. Votre contrat emploi solidarité dure depuis 6 mois. Nous avons étudié vos droits. Vous n'avez plus droit à l'APL à partir de MAI 2001.</p> <p>Votre Caisse d'Allocations Familiales</p>	<p>[...] Monsieur,</p> <p>Vous avez un C.E.S.* depuis le ... Ce contrat vous a donné droit à un abattement de vos revenus. Vous avez pu <b>ainsi</b> bénéficier d'une A.P.L.**.</p> <p><b>Or</b>, d'après le Code de la Sécurité Sociale, cet abattement ne peut être réalisé que les 6 premiers mois de votre C.E.S..</p> <p><b>C'est pourquoi</b> j'ai le regret de vous annoncer que vos revenus ne vous donneront plus droit à l'A.P.L. <b>à partir de mai 2001.</b></p> <p>Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.</p> <p>Bien respectueusement.</p> <p>Pour la Caisse d'Allocations Familiales M. X</p> <p>* Contrat Emploi-Solidarité ** Aide Personnalisée au Logement</p>
<p>[...] Monsieur,</p> <p>Nous sommes informés que vous participez à une action de formation depuis le 25 avril 2001.</p> <p>La situation nouvelle dans laquelle vous vous trouvez modifie les caractéristiques de votre inscription sur la liste des demandeurs d'emploi.</p> <p>Dès que vous serez à nouveau disponible pour occuper un emploi [...]</p>	<p>[...] Monsieur,</p> <p>Je suis informé que vous participez à une formation depuis le 25 avril 2001.</p> <p>Cette nouvelle situation modifie les caractéristiques de votre inscription sur la liste des demandeurs d'emploi. <b>En effet</b>, vous n'êtes plus disponible actuellement pour occuper un emploi.</p> <p><b>C'est pourquoi</b> je vous demande de nous faire savoir quand vous serez à nouveau à la recherche d'un emploi. [...]</p>

Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.

**4 10** Pour expliciter une relation logique entre deux idées, veillez à utiliser un mot de liaison qui traduise avec justesse le type de lien qui les unit.

**Exemples de mise en œuvre du conseil 4 10**

extraits avec problèmes d'écriture	extraits améliorés
<p>- [...] Monsieur le Premier Ministre m'a transmis la lettre par laquelle vous avez appelé son attention sur vos difficultés financières.            J'ai pris connaissance de votre courrier avec un intérêt particulier ; <u>toutefois</u>, je vous invite à prendre contact avec l'assistante sociale de l'hôpital : Mme X [...]</p>	<p>- [...] Monsieur le Premier Ministre m'a transmis la lettre par laquelle vous avez appelé son attention sur vos difficultés financières.            J'ai pris connaissance de votre courrier avec un intérêt particulier. <u>C'est pourquoi</u> je vous propose de prendre contact avec l'assistante sociale de l'hôpital : Mme X [...]</p>
<p>[...]            Objet Mise à jour de votre carte Vitale</p> <p>Vous nous avez adressé une déclaration de grossesse et nous l'avons enregistrée dans votre dossier.</p> <p><u>Ainsi</u>, tous les soins médicaux du 6ème mois de grossesse jusqu'au jour de l'accouchement vous seront remboursés à 100%.</p> <p><u>C'est pourquoi</u>, vous devez mettre à jour votre carte vitale sur l'une des bornes installées dans le département (le dépliant en annexe vous donne la liste des bornes mises à votre disposition).            [...]</p>	<p>[...]            Objet : <b>obligation de mettre à jour de votre carte vitale</b></p> <p>Madame,</p> <p>Nous avons bien reçu votre déclaration de grossesse.</p> <p>Elle va vous permettre d'être remboursée à 100% de tous vos soins médicaux de votre 6<sup>e</sup> mois de grossesse jusqu'à votre accouchement. <u>Mais</u>, pour cela, vous devez mettre à jour votre carte vitale. Vous pouvez le faire de 2 façons :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ou bien vous mettez à jour votre carte sur une des bornes du département (le dépliant joint à cette lettre vous en donne la liste) ;</li> <li>- ou bien vous nous l'envoyez (sans oublier de rappeler la référence de votre dossier).</li> </ul> <p>Nous la mettrons à jour et nous vous la renverrons.            [...]</p>

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

*Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.*



**4 11** Pour expliciter une relation logique entre deux idées, mieux vaut utiliser un mot de liaison courant pour ne pas compliquer la compréhension de la lettre.

Par exemple, préférez :

<b>Si</b>	à	Dans l'hypothèse où, Sous réserve que, Sous réserve de, À condition que, A condition de;
<b>Parce que / puisque</b>	à	Comme, Dans la mesure où, Au vu de;
<b>Sauf si</b>	à	Sauf à;
<b>Pour</b>	à	En vue de, Afin de (que);
<b>Aussi / de plus</b>	à	En outre;
<b>En ce qui concerne</b>	à	S'agissant de;
<b>Concernant</b>	à	Afférent(e) à, Relatif à;
<b>Quand, à partir de</b>	à	Dès lors que;
<b>Donc</b>	à	En conséquence, Par conséquent.

**4 12** Pour expliciter une relation logique entre deux idées, évitez les mots de liaison qui vous obligent à faire une phrase longue. Optez plutôt pour une suite de phrases assez courtes.

**Exemples de mise en œuvre du conseil 4 12**

**extraits avec problèmes d'écriture**

- [...] Dans la mesure où vous ne vous êtes pas encore acquitté de cette procédure, je vous demande à nouveau de [...]
- [...] Vous venez de recevoir une convocation du tribunal pour le 11 février 2002 en raison de votre impayé de loyer et de charges [...]

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

**extraits améliorés**

- [...] Vous n'avez pas encore effectué cette démarche. Je vous demande **donc** à nouveau de [...]
- [...] Vous avez des retards dans le paiement de vos loyers et charges. **C'est pourquoi** vous venez de recevoir une convocation du tribunal pour le 11 février 2002.[...]

*Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.*

**4 13** Pour faire référence, pour renvoyer à un mot, à une phrase, à une partie de la lettre, ou à la lettre même, veillez à utiliser des mots / expressions utilisés dans le langage courant.

**Exemples de mise en œuvre du conseil 4 13**

**extraits avec problèmes d'écriture**

- [...] ledit véhicule [...]
- [...] Je vous précise que vous pouvez, si vous le jugez utile, demander à comparaître devant la commission départementale d'appel en m'adressant une demande à cet effet. [...]
- [...] les justificatifs requis susvisés [...]
- [...] les catégories précitées [...]
- [...] au dos du présent talon [...]
- [...] mentionnés en annexe de la présente lettre [...]
- [...] le présent avis, timbre, etc. [...]

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

**extraits améliorés**

- [...] ce véhicule [...]
- [...] Je vous précise que vous pouvez, si vous le jugez utile, demander à vous présenter devant la commission départementale d'appel. **Pour cela**, vous devez m'adresser une demande écrite. [...]
- [...] les justificatifs **cités plus haut** qui vous sont demandés [...]
- [...] les catégories **mentionnées ci-dessus** [...]
- [...] Au dos du talon **ci-dessous** [...]
- [...] mentionnés en annexe (à **cette** lettre) [...]
- [...] **Cette** lettre, **ce** document [...]

*Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.*

**4 14** Evitez que le mot de renvoi soit trop éloigné du mot, de la phrase ou de la partie de la lettre qu'il remplace.

**Exemple de mise en œuvre des conseils 4 14**

extrait avec problèmes d'écriture	extrait amélioré
<p>[...] Objet : Aide aux Chômeurs Créateurs ou Repreneurs d'Entreprises</p> <p>Monsieur,</p> <p>J'ai l'honneur d'accuser réception du dossier que vous avez transmis le 16 Mars 2001 concernant la mesure <u>citée en objet</u>.</p> <p>Mes services s'efforcent de traiter votre dossier dans les meilleurs délais.</p> <p>Pour toute correspondance adressée <u>à ce sujet</u>, vous voudrez bien rappeler l'objet et le numéro de référence de votre dossier.</p> <p>[...]</p>	<p>[...] Objet : <b>étude de votre dossier de demande d'aide aux chômeurs créateurs ou repreneurs d'entreprises</b></p> <p>Monsieur,</p> <p>J'ai reçu le 16 mars 2001 votre dossier <b>de demande d'aide aux chômeurs créateurs ou repreneurs d'entreprises</b>.</p> <p>Nous allons l'étudier et vous donner une réponse le plus rapidement possible.</p> <p>Si vous souhaitez nous écrire <b>à propos de votre demande</b>, vous devez nous rappeler dans votre lettre :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- le type d'aide que vous avez demandé,</li><li>- le numéro de référence de votre dossier (indiqué sur cette lettre).</li></ul> <p>[...]</p>

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

*Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.*

**4 15** Pensez à éviter l'inflation de mots de renvoi.

**Exemple de mise en œuvre du conseil 4 15**

extrait avec problèmes d'écriture	extrait amélioré
<p>[...] Madame, Monsieur, L'examen de votre situation, arrêtée à la date <u>ci-dessous précisée</u>, montre que vous restez redevable des produits dont les références figurent <u>ci-après</u>. Je vous serais particulièrement obligé de régler rapidement le montant de <u>ces</u> produits afin d'éviter les poursuites <u>que</u> je suis tenu d'engager à votre rencontre passé un délai de vingt jours et <u>qui</u> entraîneraient les frais mentionnés <u>au dos de la présente</u> lettre [...]</p>	<p>[...] Monsieur, Nous avons étudié votre situation à la date du... Vous devez à XXX la somme de 502 euros, qui correspond à votre loyer et à vos charges pour le mois de décembre 2001. D'après le règlement, vous devez payer cette somme <b>dans un délai de 20 jours, c'est-à-dire avant le 06.02.2002</b>. Si vous ne le faites pas, je devrai engager des poursuites contre vous. Je vous précise que les frais entraînés seront alors à votre charge. Pour plus de précisions à ce sujet, vous pouvez vous reporter au document joint [...]</p>

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

**4 16** Pour éviter toute ambiguïté, mieux vaut utiliser, si cela est possible, une formulation de type « jour et / ou mois et / ou année » chaque fois que vous mentionnez une date, une période, un délai, une échéance.

**Exemples de mise en œuvre du conseil 4 16**

extraits avec problèmes d'écriture	extraits améliorés
<p>- [...] Vous n'avez pas renouvelé votre demande d'emploi pour <u>le dernier mois d'actualisation</u>. [...]</p>	<p>- [...] Vous n'avez pas renouvelé votre demande d'emploi pour <b>le mois de janvier</b> [...]</p>
<p>- [...] vous devez <u>dans un délai d'un mois</u> nous faire parvenir [...]</p>	<p>- [...] vous devez nous faire parvenir <b>avant le 12 juin 2002</b> [...]</p>

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

*Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.*

**4 17** Quand vous utilisez des participes présents et / ou des participes passés, veillez à ce qu'il n'y ait aucune ambiguïté sur le nom qu'ils qualifient.

Si vous voulez d'emblée éviter ce type de problèmes, préférez-leur des verbes conjugués.

**Exemple de mise en œuvre du conseil 4 17**

**extrait avec problèmes d'écriture**

- [...] Bien entendu, il était de votre droit de préférer une analyse sanguine. Toutefois un certificat a été établi par le docteur X requis à cette fin par les gendarmes et remis à ceux-ci pour attester de votre refus de subir une prise de sang. [...]

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

**extrait amélioré**

- [...] Bien entendu, il était de votre droit de préférer une analyse sanguine. Mais le docteur X, **appelé** par les gendarmes, leur **a remis** un certificat qui confirme que vous avez refusé de subir une prise de sang. [...]

*Dans l'extrait de droite, les améliorations sont en bleu.*

**4 18** Mieux vaut éviter d'associer un participe passé ou présent à un nom.

**Exemples de mise en œuvre du conseil 4 18**

**extraits avec problèmes d'écriture**

- [...] Si vous estimez devoir contester cette décision, vous devez dans un délai d'un mois nous faire parvenir, par lettre recommandée, une demande d'expertise précisant les motifs invoqués ainsi que le nom et l'adresse de votre praticien. [...]  
- [...] Par courrier en date du 28 janvier 2002, vous sollicitez une grâce ou un permis blanc suite à l'annulation de votre permis de conduire intervenue le 23 décembre 2001 pour solde nul [...]

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

**extraits améliorés**

- [...] Vous pouvez contester cette décision. Pour cela, vous devez nous envoyer par lettre recommandée une demande d'expertise avant le... **Vous expliquerez** les raisons de votre désaccord et **vous préciserez** le nom et l'adresse de votre dentiste. [...]  
- [...] Votre permis de conduire **a été annulé** le 23 décembre 2001 pour absence de points. Par courrier en date du 28 janvier 2002, vous demandez donc une grâce ou un permis blanc [...]

*Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.*







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

# 5

5  
Utiliser  
un lexique  
compréhensible





## A savoir...

*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

**5** **1** 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. ➡ **2** **16**

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.*

## Exemples de mise en œuvre du conseil 5 1

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

### extraits avec problèmes d'écriture

- [...] 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 jugez 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 [...]

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

### extraits améliorés

- [...] 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 [...]

Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.

**5 2** 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. ➡ **2 16**

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.*

## Exemples de mise en œuvre du conseil 5 2

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

### extraits avec problèmes d'écriture

- [...] 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 [...]

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

### extraits améliorés

- [...] 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** [...]

Dans les extraits de droite, les améliorations sont en bleu.

**5 3** 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.

**Exemples de mise en œuvre du conseil 5 3**

**extraits avec problèmes d’écriture**

- [...] 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 [...]

**extraits améliorés**

- [...] 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 [...]

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



**5** **4** Evitez 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. ➡ **2** **16**

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



# 6

## *10 lettres administratives réécrites*



## CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DE LLL

Service des AAA  
1, rue X  
LLL

LLL, le 2 mars 2002

Votre Numéro d'allocataire : 1234  
Contact : M.X  
Tel : 888

Madame Duval  
5, rue X  
LLL

Objet : **revalorisation de vos allocations**

Madame,

Nous avons bien reçu votre demande d'aide au logement. Nous avons donc réétudié votre dossier et nous avons constaté que vos droits avaient changé à partir du 01/11/2001.

Nous avons le plaisir de vous informer que le montant global de vos aides augmente. **Pour la période de novembre 2001 à février 2002**, vous aviez droit à 2 565,64 €. Puisque vous n'avez reçu que 1 221,39 €, nous vous devons 1344,25 € que nous allons régler en 2 parties :

- 351€ vous seront versés prochainement (c'est-à-dire 411,98 € moins une retenue de 60,98 € pour le remboursement de ... ) ;
- 932,27 € seront adressés directement à votre organisme H.L.M.\*

D'autre part, **à partir de mars 2002**, vous avez droit à 631,93 € par mois pour vos différentes allocations (A.F.\*=303,22 € ; A.L.F.\*=250,89 € ; C.F.\*=138,79 € ; retenue pour le remboursement de ... = 60,98 €). Nous verserons chaque mois 381,04 € sur votre compte et 250,89 € directement à votre organisme H.L.M.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Bien respectueusement.

Pour la Caisse d'Allocations Familiales de LLL,  
M.X

- \* A.F. = Allocations Familiales ; A.L.F. = Allocation Logement Familial ; C.F. = Complément Familial ;
- \* H.L.M. = Habitation à Loyer Modéré

Vous pouvez contester les décisions ci-dessus dans un délai de 2 mois à partir de la date de cette lettre. Pour cela, vous devez adresser une lettre de contestation à la commission de recours amiable de la Caisse d'Allocations Familiales dont vous dépendez.  
La loi N°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés vous garantit un droit d'accès à votre dossier auprès du directeur de votre C.A.F.

La R.D.S. (Remboursement de la Dette Sociale) s'applique aux prestations conformément à l'article 14 de l'ordonnance N°96-50 du 24/01/96.

## Conseils mis en œuvre :

### Partie 1

1 1 à 1 3, 1 5 à 1 15  
1 17, 1 19, 1 20, 1 22

### Partie 2

2 2 à 2 5, 2 8, 2 9,  
2 11, 2 20

### Partie 3

3 8

### Partie 4

4 2 à 4 4, 4 7, 4 8

### Partie 5

5 4

# Lettre originale n°2

## Exemples de problèmes d'écriture :

- L'objet de la lettre est absent ➡ 1 11
- L'organisation globale du raisonnement tenu par l'administration n'est pas claire ➡ 4 1, 4 3
- Termes laissant planer un doute sur l'application du règlement ➡ 3 13, 3 16
- Manque de précision en ce qui concerne la démarche à effectuer ➡ 3 4

Ministère de l'emploi  
Et de la solidarité  
**Préfecture de L.L.L.**  
Direction Départementale du Travail, de l'Emploi  
et de la Formation Professionnelle

Service Central de la  
Recherche d'Emploi

La Directrice,

Monsieur Dubois  
5, rue X  
L.L.L.

L.L.L., le 16 mars 2001

Affaire suivie par Monsieur X  
N/Ref : 1234

Monsieur,

Vous êtes actuellement travailleur privé d'emploi et bénéficiaire d'une allocation de chômage.

Les opérations de contrôle de la recherche d'emploi auxquelles il a été procédé en ce qui vous concerne ont permis d'établir que :

**Vous ne pouvez, compte tenu de l'insuffisance d'actes positifs de recherche d'emploi, être considéré comme étant à la recherche active d'emploi**

J'envisage pour ce motif, en application des dispositions de l'article R. 351.28 du Code du Travail, de prendre à votre regard une décision d'exclusion du versement des allocations dont vous bénéficiez, et vous invite à fournir sous huitaine vos observations écrites, soit avant le **Mercredi 28 mars 2001.**

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

P/La Directrice Départementale du Travail,  
De l'emploi et de la Formation Professionnelle,  
Le Responsable du service  
M.Y

Autre Info Travail 888      Internet : www  
E-mail : www  
Adresse L.L.L.  
■ 888 ☎ 888

**MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ  
PREFECTURE DE LLL**

Direction Départementale du Travail,  
de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

LLL, le 16 mars 2001

Service Contrôle de la Recherche d'Emploi  
4, rue X  
LLL

N° réf. : 1234  
Affaire suivie par : M.X  
Tel : 888 Fax : 888

Monsieur Dubois  
5, rue X  
LLL

Objet : **risque de suppression de votre allocation de chômage**

Monsieur,

Vous êtes actuellement sans emploi et vous recevez une allocation de chômage. D'après nos informations, vos démarches de recherche d'emploi ne sont pas suffisantes.

Or, en tant qu'allocataire, vous devez rechercher activement un emploi et nous le prouver.

Le Code du Travail<sup>1</sup> m'autorise donc à supprimer votre allocation de chômage si vous ne prouvez pas **avant le mercredi 28 mars 2001** que vous recherchez activement un emploi. Pour cela, vous pouvez nous envoyer les photocopies de vos lettres de candidature, vos convocations à des entretiens, les annonces auxquelles vous avez répondu, les lettres de réponse des entreprises, etc.

Vous pouvez aussi nous envoyer une lettre où vous expliquerez vos démarches et vos difficultés. Nous tiendrons compte de vos explications pour prendre notre décision.

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter M.X.

Bien respectueusement.

Pour la Directrice départementale du travail,  
de l'emploi et de la formation professionnelle,  
le Responsable du service  
M.Y

<sup>1</sup> article R 351.28.

## Conseils mis en œuvre :

### Partie 1

1 1 à 1 3, 1 5 à 1 14,  
1 17, 1 20

### Partie 2

2 2, 2 3, 2 5, 2 8,  
2 9, 2 11, 2 16, 2 20

### Partie 3

3 4, 3 13, 3 14, 3 16

### Partie 4

4 1, 4 3





## PREFECTURE DE LLL

Direction de la Réglementation  
et des Libertés Publiques  
4, rue X  
LLL  
Bureau des usagers de la route

LLL, le 25 février 2002

Affaire suivie par : Mme X  
Tél. : 888

Monsieur Dupuis  
7, rue X  
LLL

Objet : dépôt de votre permis de conduire : dernier avertissement avant poursuites judiciaires

Monsieur,

Le 3 janvier 2002, je vous ai envoyé une lettre recommandée pour vous informer de l'annulation de votre permis de conduire. Je vous demandais de le remettre le plus rapidement possible au commissariat de police. Malgré ce courrier et les convocations de la police, vous ne l'avez toujours pas déposé.

A partir de maintenant, c'est à la préfecture de LLL, rue X, au service des retraits de permis de conduire que vous devez le remettre. Vous avez jusqu'au 29 février 2002.

Si vous ne vous présentez pas à la préfecture de LLL avant cette date, je transmettrai votre dossier au Tribunal de Grande Instance. D'après le Code de la Route<sup>1</sup>, le tribunal peut vous condamner à 2 ans d'emprisonnement et/ou à une amende de 4 500 €.

De plus, si vous conduisez, vous n'aurez pas le droit de repasser les épreuves du permis de conduire pendant une durée pouvant aller jusqu'à 3 ans.

Vous pouvez contester la décision d'annulation de votre permis devant le tribunal administratif de LLL. Pour cela, vous avez un délai de 2 mois à partir de l'annulation officielle de votre permis, c'est-à-dire jusqu'au ... Mais de toute façon, vous êtes obligé de remettre votre permis à la préfecture.

Vous pouvez contacter Mme X pour tout renseignement complémentaire.

Bien respectueusement.

Pour le Préfet,  
l'Attaché, Chef de bureau,  
M.Y

<sup>1</sup> article L 224-17

## Conseils mis en œuvre :

### Partie 1

1 1 à 1 3, 1 5 à 1 14,  
1 17, 1 20

### Partie 2

2 2, 2 3, 2 5, 2 8,  
2 9, 2 11, 2 18, 2 20

### Partie 3

3 1, 3 2, 3 4,  
3 12 à 3 16

### Partie 4

4 2, 4 3, 4 8

### Partie 5

5 1

• Mention des voies  
de recours ➔ 2 18

# Lettre originale n°4

## Exemples de problèmes d'écriture :

- Inflation de lexique spécifique

➔ 2 16

- L'encadré et le manque d'alinéas perturbent la compréhension

➔ 1 15, 1 16

- Formulation complexe : succession de participes + noms

➔ 4 18

**MINISTÈRE DE L'EMPLOI  
ET DE LA SOLIDARITÉ**

**PREFECTURE DE LLL  
DIRECTION DÉPARTEMENTALE  
DES AFFAIRES SANITAIRES ET SOCIALES** LLL, le 03 janvier 2002

Service R.M.L.  
8<sup>ème</sup> étage Bureau : 888 A.R.E.D.  
Affaire suivie par : 3, rue X  
M.X. LLL

Monsieur,

Afin de nous permettre de statuer sur votre maintien dans le dispositif du revenu minimum d'insertion, nous vous demandons de bien vouloir nous adresser les justificatifs et les informations demandés ci-dessous :

→ le livre-journal servi au jour le jour et présentant le détail de vos recettes professionnelles des 8 premiers mois d'activité soit de mai à maintenant.  
→ Indiquer le régime fiscal adopté pour votre activité de TRAVAILLEUR INDEPENDANT.

*ATTENTION TRES IMPORTANT :*  
*RENSEIGNER ET RETOURNER LE FORMULAIRE JOINT A CE COURRIER.*

Vous préciserez par la rédaction d'une note sur votre activité, les causes des difficultés rencontrées, ainsi que tout élément d'information pouvant justifier de votre situation professionnelle et financière actuelle.

Nous attirons votre attention sur l'importance de produire dans des délais rapides les documents et informations demandés. Dans l'éventualité où nous les aurions pas reçus dans le mois qui suit la réception de cette lettre, votre maintien de revenu minimum d'insertion fera l'objet d'un rejet.

Nous vous prions de croire, Monsieur, à l'assurance de nos meilleurs sentiments.

P/LE PREFET  
P/LE DIRECTEUR  
DEPARTEMENTAL DES  
AFFAIRES SANITAIRES  
ET SOCIALES  
P/L'INSPECTEUR  
CHARGE DE MISSION  
M.Y

Code pénal, article 441-1 : "Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait quand des conséquences. Le faux et l'usage sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45 732,7 €

Adresse : LLL. Té : 888 Télécopieur : 888

## Conseils mis en œuvre :

### Partie 1

1 1 à 1 3, 1 5 à 1 15,  
1 17, 1 19, 1 20

### Partie 2

2 2, 2 3, 2 5, 2 8,  
2 9, 2 11, 2 16, 2 17,  
2 20

### Partie 3

3 2, 3 4, 3 10, 3 12

### Partie 4

4 2, 4 3, 4 10, 4 15,  
4 17

### Partie 5

5 1, 5 2, 5 4

- Explication des termes spécifiques →

5 2

**MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ**  
**PREFECTURE DE LLL**

Direction Départementale  
des Affaires Sanitaires et Sociales  
Service R.M.I.  
8ème étage - Bureau : 888  
7, rue X

LLL, Le 03 janvier 2002

Affaire suivie par : M.X  
Tel : 888 Télécopie : 888

A.R.E.D.  
3, rue X  
LLL

Objet : **demande de renseignements sur vos activités professionnelles**

Monsieur,

Nous avons besoin d'un certain nombre de renseignements pour savoir si vous pourrez continuer à bénéficier du R.M.I.\* à partir du ...

C'est pourquoi nous vous demandons de :

- remplir le formulaire joint à ce courrier ;
- nous adresser le livre-journal où vous avez noté le détail de vos recettes professionnelles de mai à fin décembre 2001 (c'est-à-dire le carnet où vous avez écrit chaque jour ce que votre activité vous a rapporté) ;
- nous indiquer quel régime fiscal vous avez choisi pour votre activité de travailleur indépendant (régime réel ou régime micro-entreprise) ;
- nous expliquer par écrit les difficultés professionnelles et financières que vous avez rencontrées.

Vous devez nous envoyer tous ces renseignements dans un délai d'un mois, c'est-à-dire **avant le 03 février 2002**. Si nous ne les avons pas reçus à cette date, vous ne pourrez plus recevoir le R.M.I.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Bien respectueusement.

Pour le Préfet,  
pour le Directeur départemental  
des affaires sanitaires et sociales,  
pour l'Inspecteur chargé de mission,  
M.Y

\* Revenu Minimum d'Insertion

Code Pinal, article 441-1 : « Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences. Le faux et l'usage sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45 734,7 € »



# Lettre réécrite

**ORGANIC**  
LA RETRAITE DES COMMERÇANTS

ORGANIC PROFESSIONS ITINERANT LLL, le 03 janvier 2002  
36, rue X  
LLL

Votre numéro d'assuré : 1234  
(à rappeler dans toute correspondance)

Contact : M.X Monsieur Durand  
Tel : 888 12, rue X  
LLL

Objet : **demande de paiement de votre cotisation du 1<sup>er</sup> semestre 2002**

Monsieur,

Le montant de vos cotisations d'assurance vieillesse, invalidité et décès pour le 1<sup>er</sup> semestre 2002 s'élève à **1 382,87 €**.

Vous pouvez régler de 2 manières différentes :

- ou bien vous payez en 2 fois. D'abord vous versez **691,43 € avant le 02 février 2002**. Puis vous versez à nouveau **691,43 € avant le 30 avril 2002** ;
- ou bien vous payez en une seule fois et vous versez **1 382,87 € avant le 02 février 2002**.

Quel que soit votre mode de paiement, vous devez utiliser les talons de paiement en bas de page (sans les plier ni les raturer).

Si vous souhaitez des précisions sur le mode de calcul de vos cotisations, vous pouvez me contacter.

Bien respectueusement.

M.X

**Adressez tous vos paiements à Organic, 36, rue X, LLL.**

<b>PAIEMENT EN 2 FOIS</b>			
<b>2<sup>ème</sup> VERSEMENT DE 691,43 € A REGLER AVANT LE 30 AVRIL 2002</b>			
L-1-03	709 929 K	1501 NO	////////////////////
<b>PAIEMENT EN 2 FOIS</b>			
<b>1<sup>er</sup> VERSEMENT DE 691,43 € A REGLER AVANT LE 02 FEVRIER 2002</b>			
L-1-03	709 929 K	1501 NO	////////////////////
<b>PAIEMENT EN 1 FOIS</b>			
<b>VERSEMENT DE 1 382,87 € A REGLER AVANT LE 02 FEVRIER 2002</b>			
L-1-03	709 929 K	1501 NO	////////////////////

Conseils mis en œuvre :

Partie 1

1 1 à 1 3, 1 5 à 1 15,  
1 17, 1 20, 1 22

Partie 2

2 2, 2 3, 2 5, 2 8,  
2 9, 2 10, 2 20

Partie 4

4 2, 4 3

# Lettre originale n°6

## Exemples de problèmes d'écriture :

- Expression qui suscite inutilement l'anxiété si l'utilisateur n'est pas responsable de l'erreur ➔ 2 17
- Expression inexacte de la relation logique ➔ 4 10
- Formulation confuse, phrase trop longue, inflation de participes ➔ 4 8, 4 18
- Les instructions ne sont pas présentées dans l'ordre chronologique ➔ 4 4

TRESORERIE GENERALE DE L.L.L.  
4, rue X  
Tél : 888  
Fax : 888  
N° WORD :

Service Recouvrement  
Affaire suivie par : M. X

LLL, le 14 septembre 2002

Réf : 1234

Madame,

Vous avez sollicité la remise gracieuse de la somme de 651,11 € dont vous êtes redevable auprès de mes services suite à des indemnités RMI perçues à tort.

J'ai l'honneur de vous faire connaître que je vous accorde, compte tenu de votre situation, la remise partielle de cette somme, soit 346, 21 € sous réserve du versement de 304,90 € en 10 mensualités de 30,49 € à partir du mois de novembre 2002.

A cet égard, je vous indique que, si vous le souhaitez, il vous est possible d'utiliser pour vos règlements la procédure de virement d'office.

Pour bénéficier de ce mode de paiement, il vous suffit de me faire retour, dans les meilleurs délais, des deux exemplaires de la lettre ci-jointe, dûment signée en l'ayant complétée des références de votre compte bancaire ou postal et en joignant un relevé d'identité bancaire ou postal, de la date à laquelle les prélèvements doivent être effectués chaque mois.

Je ferai parvenir directement cette autorisation de virement d'office à l'organisme teneur de votre compte.

Je vous précise enfin que ces délais sont à respecter impérativement. A défaut, je serai contraint d'exercer à votre encontre des poursuites sur la totalité de votre dette.

Je vous prie de croire, Madame, à mes sentiments les meilleurs.

Pour le Trésorier Payeur Général  
Par procuration,  
Le Fondé de Pouvoir  
M. Y

MINISTRE DE L'ECONOMIE  
DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

# Lettre réécrite

## MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Trésorerie Générale de LLL  
4, rue X  
LLL

LLL, le 14 janvier 2002

Service Recouvrement  
N° word : 1234 Réf : 1234

Madame Duverger  
6, rue X  
LLL

Affaire suivie par : M.X  
Tél. : 888 Fax. : 888

Objet : remise d'une partie de votre dette

Madame,

Vous nous avez demandé l'autorisation de ne pas rembourser les 651,11 € que vous avez perçus en trop au titre du R.M.I.\*

Puisque vous êtes dans une situation difficile, je vous accorde une remise de 346,21 €. Il vous reste donc 304,9 € à payer. **A partir du mois de février 2002**, vous rembourserez cette somme en **10 mensualités de 30,49 €**.

Si vous ne respectez pas ces délais, je devrai engager contre vous des poursuites sur la somme totale.

Pour rembourser, nous vous proposons de choisir le prélèvement automatique. Si vous faites ce choix, votre banque ou La Poste prélèvera chaque mois 30,49 € sur votre compte et nous les versera directement.

Pour autoriser ce prélèvement, vous devez simplement remplir les 2 documents joints à cette lettre et me les renvoyer. Vous y inscrirez les références de votre compte, la date des 10 prélèvements et vous signerez. Vous joindrez également un Relevé d'Identité Bancaire ou Postal. J'enverrai directement cette autorisation à votre banque ou à La Poste.

Vous pouvez contacter M.X pour tout renseignement complémentaire, en particulier pour d'autres formes de paiement.

Bien respectueusement.

Pour le Trésorier Payeur Général  
par procuration,  
le Fondé de Pouvoir  
M. Y

\* Revenu Minimum d'Insertion

## Conseils mis en œuvre :

### Partie 1

1 1 à 1 3, 1 5 à 1 14,

1 17

### Partie 2

2 2 à 2 5, 2 8, 2 9,

2 12, 2 20

### Partie 3

3 2, 3 5, 3 8

### Partie 4

4 4, 4 5, 4 8, 4 9,

4 11 à 4 13

### Partie 5

5 1, 5 4

## • Proposition de contact

➔ 2 8

# Lettre originale n°7

## Exemples de problèmes d'écriture :

- Mot de liaison compliqué et qui oblige à faire une phrase longue ➔ 4 11, 4 12
- Formulation confuse des conditions et manque d'alinéas ➔ 1 15, 3 6
- Ambiguïté sur le référent du mot de renvoi ➔ 4 14

Ministère de l'emploi  
et de la solidarité

Direction départementale du travail, de l'emploi  
et de la formation professionnelle de LLL

LLL, le 29 mars 1999

**SERVICE AIDE A LA CREATION D'ENTREPRISE** LE PREFET DE LLL

Dossier suivi par : à  
M. X A.P.I.R.  
10, rue X  
LLL

Dossier n° : 1234  
(à rappeler pour toute correspondance)

REF. 1234

Monsieur,

Comme suite à la demande que vous avez présentée en vue de bénéficier de l'exonération des charges sociales dans le cadre de l'aide aux chômeurs créateurs ou repreneurs d'entreprise, j'ai l'honneur de vous faire connaître que, par décision jointe à la présente lettre, il vous a été accordé le droit à exonération des assurances maladie, maternité, invalidité-décès et allocations familiales, conformément aux dispositions des articles L. 161-1 et L. 161-1-1 du Code de la Sécurité sociale.

La validation de l'exonération sera effectuée sous réserve que votre dossier de demande d'aide ait bien été déposé complet ou complété avant votre date de début d'activité, et après avoir adressé à mes services, par pli recommandé avec demande d'accusé de réception postale, les pièces justificatives demandées dans cette décision, et ce, dans un délai de TROIS MOIS à compter de la date de la présente notification, soit le 29 JUNE 1999.

Au delà de cette date, vous ne pourrez plus prétendre aux droits à exonération, conformément aux dispositions de l'article R 351.45 du Code du travail.

Par ailleurs, je vous précise que cette décision sera caduque de plein droit dans la mesure où la création de l'entreprise interviendrait plus de trois mois après la date de notification de cette décision.

Enfin, pour répondre au souhait des membres du Comité Départemental qui ont examiné votre dossier, j'attire votre attention sur le fait que l'organisme consulté dont relève votre activité (Chambre de Commerce et d'Industrie, Chambre d'Agriculture ou Chambre de Métiers) est à même de vous apporter son soutien en matière de conseil.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

LE PREFET,  
P/LE PREFET et par délégation,  
LE DIRECTEUR DEPARTEMENTAL,  
Par empêchement, Le Directeur-Adjoint,  
M.Y

Adresse : LLL  
Tel : 888 Fax : 888



# Lettre réécrite

**MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITE**

Direction Départementale du Travail,  
de l'Emploi et de la Formation Professionnelle  
Service Aide à la Création d'Entreprise  
7, rue X  
LLL

LLL, le 29 mars 1999

A.P.I.R.  
10, rue X  
LLL

N° dossier : 1234  
( à rappeler dans toute correspondance )  
Réf. : 1234

Dossier suivi par : M.X  
Tel : 888 Fax : 888

Objet : **exonération de charges sociales**

Monsieur,

Vous avez demandé une exonération de charges sociales dans le cadre de l'aide aux chômeurs créateurs ou repreneurs d'entreprise.

Le Comité départemental a étudié votre demande et a pris sa décision en accord avec le Code de la Sécurité sociale<sup>1</sup>. J'ai ainsi le plaisir de vous annoncer que vous n'aurez pas à payer les charges sociales suivantes : assurances maladie, maternité, invalidité-décès et allocations familiales. Vous trouverez ci-joint une copie de cette décision.

Cependant, d'après le Code du Travail<sup>2</sup>, vous ne pourrez bénéficier de cette exonération que si vous respectez les délais suivants :

- vous devez créer votre entreprise dans un délai de 3 mois, c'est-à-dire **au plus tard le 29 juin 1999** ;
- vous devez déposer votre dossier de demande complet **avant la date de votre début d'activité** ;
- vous devez nous adresser **au plus tard le 29 juin 1999** les renseignements demandés dans le document joint à cette lettre. Vous nous les enverrez par lettre recommandée avec accusé de réception.

Pour vous aider dans vos démarches, vous pouvez contacter, selon votre activité, la Chambre de Commerce et d'Industrie, la Chambre d'Agriculture ou la Chambre des Métiers.

Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Bien respectueusement.

Le Préfet,  
pour le Préfet et par délégation,  
le Directeur départemental,  
par empêchement, le Directeur adjoint,  
M. X

<sup>1</sup> articles L161-1 et L161-1-1.    <sup>2</sup> article 351-46.

• Utilisation du verbe "devoir" pour formuler les obligations ➔ **3 2**

• Mention des références des décrets ou des articles de loi en notes de bas de page ➔ **1 2**

Conseils mis en œuvre :

Partie **1**

**1 1** à **1 3**, **1 5** à **1 15**,  
**1 17**, **1 20**

Partie **2**

**2 2**, **2 3**, **2 5**, **2 6**,  
**2 8**, **2 9**, **2 16**, **2 20**

Partie **3**

**3 2**, **3 8** à **3 10**

Partie **4**

**4 1** à **4 3**, **4 11**, **4 15**

Partie **5**

**5 1**

# Lettre originale n°8

## Exemples de problèmes d'écriture :

• L'ordre des phases du schéma n'est pas respecté ➡ 4 1

• Formule pompeuse et inappropriée ➡ 2 19, 3 8

• Succession de noms qui rend la compréhension difficile ➡ 3 10

**PREFECTURE DE LLL**

LLL, le 28 novembre 2000

Direction des Actions  
Interministérielles  
Bureau de l'Urbanisme,  
du Tourisme  
et des Affaires Culturelles  
Affaire suivie par : M. X  
Tél : 888  
Fax : 888

**RECOMMANDE AVEC A.R.**

Monsieur,

Comme suite à la réception dans mes services, le 25 novembre, du dossier de déclaration de classement de votre restaurant, Chez Inès situé à LLL, j'ai l'honneur de vous informer que je ne peux pas donner une suite favorable à votre demande.

En effet, votre établissement ne répond pas aux dispositions fixées par l'arrêté ministériel du 27 septembre 1999 pour un classement en catégorie « restaurant de tourisme », en raison de l'absence :

- de justificatifs concernant l'accessibilité des personnes handicapées à mobilité réduite (documents relatifs à la date du permis de construire du bâtiment et copie du dernier permis de construire obtenu)
- d'équipements pour les enfants (chaise haute, réhausseur)
- d'un mode d'information concernant l'existence d'équipements ou aménagements des locaux concernant l'accessibilité des personnes handicapées à mobilité réduite et l'accueil des enfants (affichage, logo...)
- de traduction des menus et cartes en une langue étrangère, au moins.

Par conséquent, je vous saurais gré de bien vouloir supprimer tout panneau ou publicité mentionnant le classement en catégorie tourisme de votre restaurant.

Cependant, je vous invite à renouveler votre demande lorsque vous aurez réuni les justificatifs requis, susvisés.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Le préfet,

Monsieur Dujardin  
Restaurant « Chez Inès »  
6, rue X  
LLL

Copie pour information à :  
DOCCRF

# Lettre réécrite

**PREFECTURE DE LLL**

Direction des Actions Interministérielles  
Bureau de l'Urbanisme, du Tourisme  
et des Affaires Culturelles  
12, rue X  
LLL

LLL, le 28 novembre 2000

Monsieur Dujardin  
Restaurant "Chez Inès"  
6, rue X  
LLL

Affaire suivie par : M.X  
Tel : 888 Fax : 888

Lettre Recommandée avec Accusé de Réception

Objet : **refus provisoire de classement dans la catégorie « restaurant de tourisme »**

Monsieur,

Le 25 novembre 2000, j'ai reçu votre demande de classement dans la catégorie tourisme de votre restaurant "Chez Inès" situé à LLL.

Mais votre dossier ne correspond pas aux normes fixées par la loi<sup>1</sup>.

En effet d'après la loi :

- le demandeur doit pouvoir présenter des documents prouvant que son restaurant est accessible aux personnes handicapées à mobilité réduite (documents indiquant la date du permis de construire du bâtiment et copie du dernier permis de construire obtenu) ;
- le restaurant doit être équipé d'au moins une chaise pour enfant ou d'un réhausseur ;
- le restaurant doit informer qu'il peut recevoir des personnes handicapées et des enfants (affichage, logo, etc. ) ;
- la carte et les menus doivent être traduits dans au moins une langue étrangère.

J'ai donc le regret de refuser votre demande et je vous prie de supprimer tout panonceau ou publicité de classement de votre restaurant dans la catégorie tourisme.

Toutefois, vous pourrez renouveler votre demande quand votre restaurant répondra aux normes fixées par la loi.

Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Bien respectueusement.

Le Préfet,  
M.Y

---

<sup>1</sup> arrêté ministériel du 27 septembre 1999 fixant les dispositions de classement dans la catégorie « restaurant de tourisme ».

Copie pour information à la Direction Départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes

Conseils mis en œuvre :

## Partie 1

1 1 à 1 3, 1 5 à 1 15,

1 17

## Partie 2

2 2, 2 3, 2 5, 2 8,

2 9, 2 16, 2 20

## Partie 3

3 3, 3 7, 3 8, 3 10

## Partie 4

4 1 à 4 3, 4 11

## Partie 5

5 1

# Lettre originale n°9

## Exemples de problèmes d'écriture :

• Lexique éloigné du langage courant ➔ 5 1, 5 2, 5 3

• Phrase trop longue ➔ 4 8

**PREFECTURE DE LLL**  
DIRECTION DES LIBERTES PUBLIQUES  
ET DES AFFAIRES JURIDIQUES  
BUREAU DE LA CIRCULATION AUTOMOBILE  
REF :  
AFFAIRE SUIVIE PAR : M. X  
TEL. 888

LLL, le 24 janvier 2001

Monsieur,

Vous avez sollicité le 23 janvier courant la délivrance d'un certificat d'immatriculation pour un véhicule de marque Rover immatriculé sous le numéro 888 qui vous a été attribué dans le cadre de la succession « Duchamp ».

A cette occasion, mes services ont constaté que le contrôle technique afférent au véhicule joint à votre dossier était d'origine espagnol.

Or, conformément aux dispositions des articles R. 106, R. 110, R. 112, R. 113, R. 118 et R. 121 et R. 122 du code de la route et des textes pris pour leur application, l'obtention du certificat d'immatriculation est subordonnée à l'exécution d'une visite technique dans un centre agréé où sont effectués des contrôles conformes à des normes françaises prédéfinies.

Je ne saurais, par conséquent, retenir le justificatif de contrôle que vous m'avez fait parvenir.

Je vous invite donc à soumettre votre véhicule à une nouvelle visite technique dans un centre de contrôle français et de m'en faire parvenir le résultat accompagné de l'entier dossier de demande de certificat d'immatriculation sous le présent timbre.

Je vous prie de croire, Monsieur, en l'assurance de mes sentiments distingués.

Pour le préfet,  
Et par délégation,  
L'adjoint au chef de bureau,  
M. Y

Monsieur Dumont  
Rue X  
LLL

# Lettre réécrite

## Conseils mis en œuvre :

### Partie 1

1 1 à 1 3, 1 5 à 1 14,

1 17

### Partie 2

2 2, 2 3, 2 5, 2 8,

2 9, 2 16, 2 20

### Partie 3

3 2, 3 5, 3 10

### Partie 4

4 1 à 4 3, 4 8, 4 9,

4 12, 4 17

### Partie 5

5 1 à 5 3

- L'objet annonce la position de l'administration

➔ 3 5

**PREFECTURE DE LLL**

Direction des Libertés Publiques et des Affaires Juridiques  
Bureau de la Circulation Automobile  
8, rue X  
LLL

Réf. : 1234  
Affaire suivie par : M.X  
Tel : 888

LLL, le 24 janvier 2001

Monsieur Dumont  
16, rue X  
LLL

Objet : **refus provisoire d'immatriculation de votre véhicule**

Monsieur,

Le 23 janvier 2001, vous avez demandé un certificat d'immatriculation pour un véhicule de marque Rover, immatriculé sous le numéro 888. Mais le justificatif de contrôle technique que vous nous avez envoyé est d'origine espagnole.

Or, d'après le Code de la Route<sup>1</sup>, pour être immatriculé en France, tout véhicule doit passer un contrôle technique dans un centre français.

Pour obtenir l'immatriculation de votre véhicule, vous devez donc demander un nouveau contrôle technique dans un centre français agréé. Vous m'en enverrez le compte-rendu, avec le dossier complet que je joins à cette lettre.

Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Bien respectueusement.

Pour le Préfet,  
l'Adjoint au Chef de bureau,  
M.X

<sup>1</sup> articles R.106, R.110, R.112, R.113, R.118, R.121, R.122

- Références des articles de loi en note de bas de page

➔ 4 1

# Lettre originale n°10

## Exemples de problèmes d'écriture :

- Disposition désordonnée des éléments de l'en-tête

➔ 1 5, 1 8, 1 10, 1 11

- Lexique éloigné du langage courant et formule pompeuse

➔ 5 1, 2 16, 2 19

- La formulation passive complique inutilement le message

➔ 2 6

DIRECTION DEPARTEMENTALE DES AFFAIRES SANITAIRES ET SOCIALES DE LLL	PREFECTURE DE LLL	
Contact : M.X	Monsieur DUMONT	
Service R.M.I	3, rue X	
Tel : 888 (l'après-midi)	LLL	
Allocataire N° : 1234		
Né(e) le : ...	LLL, le 12 février 2001	
<p>Monsieur,</p> <p>Par lettre en date du 24 janvier 2001, vous avez bien voulu solliciter une remise de dette suite à un indu de R.M.I.</p> <p>J'ai l'honneur de vous faire connaître que votre demande va faire l'objet d'une étude par mes services.</p> <p>Une notification de décision vous sera adressée dans un délai prévisible de deux mois.</p> <p>Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.</p> <p>P/Le Directeur Départemental des affaires sanitaires et sociales, Le Secrétaire Administratif, M.Y</p>		
Adresse : LLL	Tel : 888	Télécopie : 888

**PREFECTURE DE LLL**

Direction Départementale des Affaires  
Sanitaires et Sociales de LLL

Allocataire N°: 1234  
Service R.M.I.  
17, rue X  
LLL

Contact : M.X  
Tel : 888 (l'après-midi) Télécopie : 888

LLL, le 12 février 2001

Monsieur Dumont  
3, rue X  
LLL

Objet : suivi de votre demande d'annulation de remboursement

Monsieur,

Dans votre lettre du 24 janvier 2001, vous nous avez demandé l'autorisation de ne pas rembourser ce que vous avez perçu en trop au titre du R.M.I.\*

Nous allons étudier votre demande et nous vous communiquerons notre décision dans un délai de 2 mois.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Bien respectueusement.

Pour le Directeur départemental  
des affaires sanitaires et sociales,  
le secrétaire administratif,  
M.7

\*Revenu Minimum d'Insertion

Conseils mis en œuvre :

Partie 1

1 1 à 1 3, 1 5 à 1 14,  
1 17

Partie 2

2 2 à 2 6, 2 8, 2 9,  
2 16, 2 20

Partie 5

5 1, 5 4

***Les auteures tiennent à témoigner leur profonde gratitude à toutes les personnes qui ont collaboré à l'élaboration de ce guide. Sans leur aide, sans leur enthousiasme et sans leur conviction que des changements sont possibles et nécessaires, il n'aurait pas vu le jour.***

Leurs chaleureux remerciements à :

**Mesdames et Messieurs les stagiaires de la F.R.A.T.E.** (Formation Réflexion Animation pour le Travail et l'Education), Besançon

**Mesdames et Messieurs les stagiaires de CRIF** (Formation Conseil), Besançon

**Mesdames et Messieurs les stagiaires de l'I.F.P.A.** (Institut de Formation et de Promotion des Adultes), Besançon

**Mesdames et Messieurs les résidents du Foyer mixte de Jeunes Travailleurs des Oiseaux**, Besançon

**Mesdames les résidentes du Foyer Le Roseau**, Besançon

**Mesdames et Messieurs les résidents du Foyer de La Cassotte**, Besançon

**Monsieur Roland AJUS**, ADIL de l'Allier

**Monsieur Arnaud BERGER**, Association pour le Droit à l'Initiative Economique

**Madame Myriam BERNARD**, Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique

**Madame Sylvie BOICHOT**, CRIF Formation Conseil, Besançon

**Monsieur BRIDE**, Tribunal de Grande Instance de Besançon

**Madame Marie-Hélène BRISBARD**, Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales du Doubs

**Monsieur BURTZ**, Foyer mixte de Jeunes Travailleurs des Oiseaux, Besançon

**Madame Anyssa DJANE-HAMED**, Emmaüs

**Monsieur Patrick DOUTRELIGNE**, Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées

**Monsieur Bernard DUCARROZ**, Caisse d'Allocations Familiales de Besançon



**Madame Nathalie EUSTACHE**, Institut de Formation et de Promotion des Adultes, Besançon

**Monsieur Jean-Louis FEBRE**, Foyer de La Cassotte, Besançon

**Madame Monique FERRY**, Foyer Le Roseau, Besançon

**Monsieur Bernard FIROBIND**, Assedic Franche-Comté / Bourgogne

**Monsieur Léo GUIOLLOT**

**Madame Hélène HENRY-FOHR**, Formation Réflexion Animation pour le Travail et l'Education, Besançon

**Monsieur Bernard JECHOUX**, Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Besançon

**Madame Françoise JULIA**, Formation Réflexion Animation pour le Travail et l'Education, Besançon

**Monsieur Emmanuel LANDAIS**, Association pour le Droit à l'Initiative Economique

**Madame LAVAUR**, Tribunal d'Instance du 17<sup>e</sup> arrondissement de Paris

**Monsieur François MARIE**, Direction Départementale de l'Equipeement du Doubs

**Madame Martine MAZOYER**, Centre d'Initiative pour l'Emploi des Jeunes

**Madame Dominique MENDEL**, Préfecture de la région de Franche-Comté et du Doubs

**Madame Corinne MEUTELET**, Direction Générale des Impôts, Direction des Services Fiscaux du Doubs

**Monsieur Pierre-Yves PACIFICO**, Caisse d'Allocations Familiales de Besançon

**Madame PIGANIOL**, Commission Départementale d'Aide Sociale

**Madame Marie PUSSOT**, Institut de Formation et de Promotion des Adultes, Besançon

**Monsieur Claude POUËCH**

**Madame Michèle SYLVESTRE**, Secours Populaire

**Monsieur Jacques VANOTTI**, Direction Générale des Impôts, Direction des Services Fiscaux du Doubs

**Madame Fabienne ZELLNER**, Sauvegarde de l'Adolescence



*L'Etat en mouvement*

**Entre vous et l'administration,  
pas de termes obscurs  
ni de phrases compliquées.**