



# **Etre encore plus efficace à l'écrit**

## Plan de cours

Rédiger en langage clair n'est pas simple. C'est un art qui demande du talent, de l'expérience, du *coaching* et de bonnes techniques en rédaction. Tout s'apprend.

# 1. Préparation réflexive à l'écriture

## 1. Sommes-nous prisonniers de l'organisation et du document ?

- a. Organisation ? → Absence d'une culture de l'écrit au sein de l'institution.
- b. Le document ? → Absence d'un partage autour des documents.
- c. La qualité d'écriture ? → Généralement, la mise en texte n'est pas le plus gros obstacle.

Faciliter le travail d'écriture pour que l'effort d'écriture ne représente plus que 20% de la problématique.

### a. Organisation = 40% de l'effort

Conditions d'écriture → Est-ce que les conditions sont favorables à une écriture de qualité ?

### b. Le document = 40 % de l'effort

Document de qualité → Est-ce que le document favorise la qualité d'écriture ?

### c. L'écriture = 20% de l'effort

L'écriture ne représente que l'étape ultime. L'organisation et le document vont amener naturellement à une meilleure qualité d'écriture.

**Conseil :** Avant d'améliorer votre écriture, demandez qu'on vous explique les objectifs des documents et décidez en équipe des consignes d'écriture. Soyez au courant de ce qu'on attend de vous avant toute production écrite. Sinon, vous prenez le risque d'être à côté des attentes de votre institution et d'éventuels mandants.

Comment peut-on répondre aux attentes d'autrui quand ces mêmes attentes ne vous sont pas communiquées ?

## 2. Qui sont mes lecteurs ?

- a. Le réseau : moi, mes collègues directs, ma hiérarchie, mes partenaires.
- b. Les « bénéficiaires » et leur famille.
- c. L'inspection
- d. La loi : Police, avocats et juges. (Responsabilité des écrits)

**Conseil :** Pensez à la personne qui va vous lire. Va-t-elle comprendre votre écrit du premier coup ? Aura-t-elle besoin d'une 2<sup>e</sup> lecture ? Va-t-elle se poser des questions ? Va-t-elle devoir relire son mail ou fouiller dans sa mémoire pour mieux comprendre votre message ? Il faut donc développer votre sens pédagogique.

En structurant votre écrit, en étant précis et pédagogique, vous allez structurer la lecture de votre interlocuteur et l'aider à mieux vous comprendre.

### 3. 4 objectifs d'écriture dans l'absolu

- a. Donner envie de lire → susciter de l'intérêt par une meilleure organisation de la page, par une meilleure approche (moins agressive, moins pompeuse, moins administrative, moins juridique ; bref, plus accessible et plus conviviale).
  - b. Etre lu → faciliter la lecture sans risque d'interprétation majeure. Eviter les mots et les formules qui créent un doute, une confusion ou encore un questionnement.
  - c. Etre compris → faciliter la compréhension du lecteur en utilisant un langage et des formules simples (pas de formules imbriquées et trop complexes, pas de style alambiqué et ampoulé, pas de jargon de spécialiste et surtout pas d'informations inutiles).
  - d. Etre « mémorisé » → faciliter la mémorisation (être clair dans sa demande et stratégique dans sa rédaction).
- Constat : 70% des écrits ne sont pas lus.

**Conseil :** Placez votre demande (le but de votre écrit) le plus tôt possible dans la page et détaillez ensuite. Séparez les idées en paragraphe et éliminer l'information inutile ou avec une plus-value faible. Créez de la clarté en hiérarchisant les thèmes et les sous-points des thèmes. Présentez les éléments du plus important vers le moins important.

### 4. Subjectif ou objectif ?

**Objectif de l'institution :** éviter que chacun n'écrive comme il le sent et comme ça lui vient → partager pour créer une écriture commune (et pas une écriture unique).

**Votre bonne question :** Que voulez-vous démontrer ?

- Transmettre une info ? → Je fais lire ce que je vois et j'entends (raison) → modes narratif et descriptif
- Partager une pensée ? → Je dis comment je vois les choses (émotions) → modes interprétatif et explicatifs et « solutionnistes ».

**Truc :** Les aspects subjectif et objectif ont leur place dans un écrit. Pensez toutefois à scinder les deux infos le plus clairement possible.

**Conseil:** Avant d'écrire, il faut penser « structure » et stratégie d'écriture (marketing) en fonction de l'objectif de l'écrit → Quelles sont les idées clés à transmettre et dans quel ordre voulez-vous les présenter ?

## 5. Qualités des écrits ?

L'écrit est **lisible** → le lecteur peut identifier rapidement ce qu'on attend de lui.

L'écrit est **utile** → éliminer toute nuisance à la compréhension (toutes les infos n'ont pas la même valeur) pour ne pas plonger le lecteur dans la confusion et le doute. Les infos faibles risquent de nuire aux infos importantes. Votre lecteur est forcé de lire l'ensemble et ne retiendra peut-être pas l'information que vous souhaitez qu'il retienne.

L'écrit est **accessible** → rendre l'info abordable et compréhensible en une lecture.

- Eviter le jargon des juristes : « En vertu du règlement et nonobstant, ... »
- Eviter le jargon des scientifiques : « Sur base d'observations effectuées durant la période de... »
- Eviter le jargon des protocoles : « Tout d'abord, nous tenons vivement à remercier... »

**Conseil** : Jouer la simplicité efficace.

### Version originale

« Appareil acoustique usagé » désigne un appareil qui a été porté pendant un certain temps par l'acheteur ou par l'acheteur éventuel ; sauf que cet appareil ne sera pas considéré comme usagé simplement parce qu'il a été porté par un acheteur ou par un acheteur éventuel dans le seul but de vérifier si l'acheteur allait arrêter son choix sur l'appareil en question, si cette vérification s'est déroulée en présence du vendeur ou d'un spécialiste des appareils acoustiques choisi par le vendeur dans le but d'aider l'acheteur à faire son choix. »

<https://www.erudit.org>

### Version en langage clair

« Un appareil acoustique est usagé lorsqu'il a été porté pendant un certain temps. Ceci comprend un nouvel appareil acoustique qui a été retourné. Cependant, si l'appareil acoustique a seulement été essayé en présence d'un vendeur ou d'un professionnel, il est encore neuf. »

### Extrait d'un jugement

« L'arbitre ne s'est pas posé la question qu'il fallait. En revanche il s'est posé une question qu'il ne fallait pas mais il a donné à celle-ci la réponse qu'il aurait fallu donner à celle-là si seulement il se l'était posée ! Seule la réponse, du moins en l'espèce, compte et c'est, je pense non sans hésitation, à bon droit que le premier juge a rejeté la requête en évocation contre la sentence de l'arbitre. »

<https://www.erudit.org>

## 6. Conclusion : petit guide d'écriture

### 1. Questions à se poser avant d'écrire :

- Quel est le but de mon écrit ?
- Quel message dois-je faire passer ?
- A qui dois-je faire passer le message ?
- Comment faire comprendre le message le plus clairement et rapidement possible ?
- Quels arguments-clés faut-il présenter ?
- Quels arguments sont moins indispensables ?
- Suis-je précis mais pas trop ?
- Ai-je évité tout risque d'interprétation ?
- Suis-je resté cordial ?

### 2. Rappel de quelques techniques d'écriture :

- Développez une stratégie de l'information → si vous avez une demande à formuler, exprimez-la directement et simplement et placez-la dès le début de votre écrit. Explicitez ensuite ;
- Scindez l'objectif du subjectif ; Pas de confusion entre les deux.
- Hiérarchisez l'information → scindez les thèmes et créez une hiérarchie des éléments contenus dans chaque thème ;
- Choix de l'information à transmettre → concentrez-vous sur quelques éléments clés en évitant la profusion d'arguments ;
- Syntaxe simple → pas de longueur excessive des phrases, élimination des ambiguïtés, etc. ;
- Créez des paragraphes et un espacement plus grand entre les paragraphes pour plus de clarté ;
- Adaptez-vous à votre lectorat → Parlez le langage (tant que faire se peut) de votre interlocuteur ;
- Créez du lien avec le lecteur → ton employé, choix des mots, explication des termes, etc.

## 2. Préparation technique à l'écriture administrative

- Comment mettre en page ? → Pour rendre le texte plus efficace et attrayant.
- Comment organiser les infos dans la page ? → Pour une meilleure argumentation
- Comment construire une relation de personne à personne entre le rédacteur et l'utilisateur ? → Pour bâtir une relation plus collaborative et aidante.
- Comment présenter la position de l'institution ? → Demande claire
- Comment utiliser un vocabulaire accessible ? → Rendre l'information plus compréhensible.

### 3. Comment mettre en page ?

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

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

- L'en-tête occupe le 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.
- 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 1/4 inférieur de la page.
- Mieux vaut séparer entre elles les différentes grandes divisions de la lettre à l'aide d'espaces suffisamment importants. Ceci permettra à l'utilisateur de les différencier avant même que ne débute sa lecture. Il est souhaitable que le même procédé soit appliqué aux documents annexes.
- 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.

#### 4. Comment organiser les infos dans la page ?

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

- 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.
- 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. Soyez attentif 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.
- 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.

**Conseils généraux :**

- Veillez à donner à l'utilisateur toutes les informations et rien que les informations dont il a besoin pour pouvoir comprendre votre argumentation et pouvoir gérer sa situation.
- Respectez l'ordre chronologique des événements.
- Montrez explicitement la relation logique entre deux idées avec des mots de liaison.

**Extrait avec problèmes d'écriture :**

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.

**Extrait amélioré :**

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 (1), 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.

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

- 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.
- Dans l'en-tête, veillez à donner l'identité du rédacteur (nom et numéro de téléphone) qui est l'interlocuteur de l'utilisateur.
- Lorsque vous vous adressez à une seule personne, veillez à personnaliser la qualité de l'utilisateur en écrivant "Madame" ou "Monsieur" et le nom de la personne.
- 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.
- Supprimez le superflu (qui ne concerne pas la personne) et personnalisez le texte :

### Extrait avec problèmes d'écriture :

[...] Toutefois, l'épreuve pratique du permis de conduire est supprimée sous réserve :

- 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 ;
- Que l'interdiction de solliciter un nouveau permis de conduire soit d'une durée inférieure à un an ;
- 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 [...]

### Extrait amélioré :

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

- 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.
- 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.
- 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.

**Extrait avec problèmes d'écriture :**

- [...] Ainsi, vous avez reçu à tort la somme de 697,24 euros.

Vous devez donc les rembourser au plus tard le 30/01/2002. [...]

**Extrait amélioré :**

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

**Extrait avec problèmes 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 le motif suivant :

Ne fait pas partie du public prioritaire. [...]

**Extrait amélioré :**

- [...] Vous ne faites pas partie du public prioritaire pour les C.E.S..

C'est pourquoi j'ai le regret de vous informer que nous ne pouvons pas vous en proposer un. [...]

- 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.

**Extrait avec problèmes 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.  
[...]

**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 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 perçus par l'utilisateur comme menaçants, hostiles parce qu'incompréhensibles.
  - Une inflation de mots qui appartiennent à un parler distingué, élevé, parfois désuet, et qui peuvent être perçus par l'utilisateur comme inaccessibles.
  - 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.

**Extrait avec problèmes d'écriture :**

[...]

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 1er 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 [...]

**Extrait amélioré :**

[...]

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 (1), 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.

[...]

Note de bas de page :

\* Revenu Minimum d'Insertion

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

- 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"

**Extrait avec problèmes d'écriture :**

- [...] ATTENTION :

En cas de non-réponse à ce questionnaire, le renouvellement de l'allocation ne sera pas accordé. [...]

**Extrait amélioré :**

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

## 6. Comment présenter la position de l'institution ? → Demande plus claire

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

### Extrait avec problèmes d'écriture :

- [...] ATTENTION :

Objet : AVIS DE TRANSFERT DE CATEGORIE

### Extrait amélioré :

Objet : obligation de signaler votre prochain changement de situation

- 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. Pour une obligation, préférez "vous devez" (ou éventuellement "je vous demande de...") aux formules ambiguës.

### 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 [...]

### Extrait avec problèmes d'écriture :

[...] Je vous précise que la non production de ces documents est susceptible d'entraîner le rejet de votre demande d'exonération. [...]

### Extrait amélioré :

- [...] Je vous précise que si vous ne fournissez pas ces documents, votre demande d'exonération pourra être rejetée. [...]

**Formules ambiguës à éviter, préférez, si possible, les « vous devez, vous pouvez, il faut que... » :**

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

- [...] **J'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. [...]

**Autres formules ambiguës :**

- [...] Je vous serais obligé de [...]

- [...] Je vous serais donc reconnaissant de bien vouloir [...]

- [...] Je vous saurais gré de bien vouloir [...]

**Conseils généraux :**

- Soyez clair et simple (évités les formules ampoulées et démagogiques).
- Ne laissez pas de place à l'interprétation.
- Proposez le cas échéant des alternatives.

## 7. Comment utiliser un vocabulaire accessible ?

### Extrait avec problèmes d'écriture :

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

### Extrait amélioré :

- [...] 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 [...]

# 3. Préparation stratégique à l'écriture

## 1. Pyramide inversée

- Technique de la pyramide → du détail vers le plus général (style normatif – conclusion à la fin)
- Technique de la pyramide inversée → du plus général (l'élément clé au début) vers le plus détaillé (style journalistique).



## 2. Structurer sa pensée pour structurer la lecture d'autrui

- a. Travailler sur base d'un plan (à décider et à inventer)
  - STAR → Situation, Tâches, Actions, Résultats
  - CISA → Contexte, Infos, Solutions, Actions
  - ODAREP → Objectifs, Décisions, Actions, Résultats, Evaluation, Proposition
  - FAP → Faits, Avis, Pistes
- b. Développer les thèmes pour orienter sa pensée (éviter la présentation d'une écriture en vrac ou au kilomètre)
  - Cognition : mémoire, raisonnement, capacités d'apprentissage, langage.
  - Motricité : motricité globale et motricité fine
  - Relationnel : Avec les autres, avec les éducateurs, avec les étrangers, avec la famille
  - Besoins :
  - Emotions :
  - Comportement :
  - Avis : interprétations, solutions, pistes
- c. Golden 3 (+++, ++, +) pour orienter l'importance de l'info

### 3. Importance d'enrichir/corriger son texte

Laisser une marge pour « revenir » sur l'info.

### 4. Dangers de l'écriture

- Interprétations, jugements, caricatures, étiquettes, extrémismes
- Incompréhensions, erreurs

Les mots ont une grande chance d'être compris autrement.

Exemple : RAS (rien à signaler) → 2 interprétations pour le lecteur.

- a. J'indique RAS car je n'ai pas pris le temps d'observer
- b. J'ai observé mais je n'ai rien de particulier à dire

Or, la réflexion de base est la suivante : il est impossible qu'il n'y ait rien eu à observer.

Enigme 1 : le baron + le roi

Enigme 2 :

- Un roi a été décapité.
- Le lendemain, trois moines eurent la tête coupée
- Et on ne retrouva qu'un seul corps.

### 5. Personnalités et styles d'écriture

Comment écrivez-vous en fonction de qui vous êtes. Quelques tendances d'écriture ci-dessous :

- a. Rouge → style directif → orienté vers l'action → court, direct ...
- b. Jaune → style concertatif → orienté vers la relation → positif, dédramatise, vocabulaire ...
- c. Vert → style expansif → orienté vers le partage → compréhension, empathie, beauté du style, ...
- d. Bleu → style normatif → orienté vers la précision => rationnel, objectif, détaillé, ...

## 6. Points de vigilance

- **Idées ?**
- **Plan ?**
- **Style ?** simple, direct sans tournures alambiquées (impersonnelles, passives, ...)
- **Mots ?** simples sans jargon inutile, pas de répétitions
- **Phrases ?** courtes, présent historique, éviter les « qui, que, dont »,
- **Paragraphes ?** une idée par paragraphe, mots liens entre paragraphes
- **Mise en forme/page ?** Aéré

## Mise en page

- Aérer la page
- Utiliser une légende - un code couleurs
- Pensez à des cadres

## Idées et informations

- Ecrire les éléments importants au début (hiérarchiser)
- Informations utiles et pertinentes et donc intéressantes à lire
- Comment écrire du factuel ? Répondre à la question : qu'ai-je vu et entendu ?
- Renseigner la finalité, objectif général, objectifs intermédiaires (par lesquels il faut passer)
- Le choix de l'information à transmettre ? → Golden 3, les éléments importants au début (+++, ++, +) → si mon lecteur devait retenir 3 éléments ?
- Petit nombre d'arguments (ne pas noyer le lecteur)

## Structure et plan

- Ecrire en vrac (au km) et classer ensuite = problème de la page blanche
- Introduire le sujet avec des titres, sous titres, etc.
- Numérotter les pages, les notes, les rapports
- Structurer sa pensée et la présenter de manière structurée (pédagogique) = sélectionner les éléments à transmettre en utilisant une méthode.
  - STAR
  - Situation / élément déclencheur / Comportement / Emotion / verbalisation / Résultat
  - Autres méthodes
- Ecriture en utilisant la carte mentale → document ONE
  - Une bulle centrale pour le résident
  - Une bulle pour l'émotion
  - Une bulle pour les comportements
  - Une bulle pour la verbalisation

## Style

- Simple dans le style : court – direct - précision (considérer que l'autre ne sait pas)
- Style pédagogique → présenter l'idée qui va être développée.
  - En termes de comportements, bla bla...
  - Pour ce qui est des émotions, bla bla...
  - Quant à la verbalisation, bla bla ...

## Mots

- Utiliser des verbes d'action pour rendre les objectifs observables
- Un choix des mots non interprétatifs (ou expliqués)
- Peu de mots
- Eviter les répétitions
- Un vocabulaire simple et abordable → pas de jargon
- Pas trop de « qui », « que » « dont ».
- Je ou nous

## Phrases

- Ponctuation
- Eviter les phrases complexes et trop longues
- Eviter les phrases négatives
- Eviter les phrases passives
- Eviter les phrases impersonnelles
- Eviter les phrases imbriquées

## Paragraphes

- Utiliser des mots liens entre les paragraphes
- Une idée par paragraphe

## 4. La prise de note

Mindmapping (prise de note en étoile) ou écriture classique (prise de note chronologique)

Sabine est une dame d'une trentaine d'année, née au Congo. Sabine a été couvée voire même surprotégée par son entourage. Tous ces facteurs ont décéléré ses apprentissages de base et ont également faussé son autonomie.

En 2009, Sabine a des jumeaux. Un an après, en 2010, elle arrive seule en Belgique suite au décès de son mari la même année. Lors de son arrivée, elle a l'envie de s'en sortir, de devenir plus autonome mais surtout de s'éloigner du cadre familial.

Malheureusement, en arrivant ici, elle est seule et n'a nulle part où loger. Sa sœur lui propose de l'héberger quelques temps dans son appartement à Bruxelles. De ce fait, encore une fois, elle se retrouve entourée de sa famille trop protectrice à ses dires. Elle souffre en effet de surdité depuis sa venue au monde. Cela explique le comportement protecteur de sa famille. A part cela, elle ne présente pas d'autres handicaps hormis des allergies saisonnières avec une légère tendance à l'asthme. Cela reste néanmoins aucune gravité car les symptômes sont bénins.

Quelques années plus tard, en 2015, il y a un regroupement familial. Ses enfants la rejoignent en Belgique. En 2016, elle décide d'officialiser son autonomie et de vivre seule avec ses fils. Tout le reste de la famille est totalement opposé face à cette nouvelle décision. Pour cela, elle fait appel au CPAS de sa commune qui lui trouve un logement social.

La situation observée se passe lors du rendez-vous médical pour l'un de ses fils à l'hôpital de Marie-Curie. Son fils souffre de problème aux pieds. Durant le rendez-vous, les personnes présentes sont les suivantes : Sabine et son fils, le médecin, l'interprète, l'Assistance Sociale et la stagiaire AS.

Le rendez-vous se passe bien, le médecin présente le bilan du suivi. L'interprète traduit l'intégralité du rendez-vous afin que Sabine puisse comprendre et interagir avec le médecin.

Tout d'un coup, la nièce de Sabine entre dans le cabinet. Sabine est très surprise car après avoir pris son autonomie, elle ne pensait pas que des personnes de sa famille s'interposeraient.

Lorsque le rendez-vous médical se termine, en repassant dans la salle d'attente avec l'assistante sociale, nous pouvons observer que le reste de la famille est présente dans la salle d'attente.

La date du rendez-vous doit s'organiser selon les disponibilités de l'interprète et de l'assistante sociale.

La famille est tellement présente dans la vie de Sabine et de ses fils que les numéros inscrits dans les dossiers sont ceux de sa nièce et de son frère. Quand la nièce de Sabine est entrée dans la pièce, l'attitude de chacun a changé. (Étonnement, bras croisés, sourcils levés, soupirs, ...).

Après la consultation médicale, un autre rendez-vous a été fixé. Elle signale à son AS qu'elle n'était pas au courant que les membres de sa famille allaient s'imposer au rendez-vous. Malgré son objectif d'autonomisation, Sabine a encore besoin d'un soutien et d'une aide au quotidien.

## Les mêmes informations en mindmap

### Sabine

- 30 ans
- 2 enfants (jumeaux sans handicap)
- Née au Congo
- Veuve depuis 2010

### Fait marquant

- Lors d'une visite médicale pour son fils (douleur aux pieds), Sabine est accompagnée de son AS et d'un traducteur (signes), sa nièce fait irruption dans la pièce.
- Le reste de la famille attendait dans le hall d'attente.

### Situation personnelle

- Arrivée en Belgique en 2009
- Veuve en 2010
- Hébergée chez sa sœur à Bruxelles jusqu'en 2012
- Ses enfants la rejoignent en 2015
- Décide de vivre seule avec ses enfants en 2016 (aide du CPAS → logement social)

### Famille

Oncle et tante vivent en Belgique

Sa sœur aussi ; 1 enfant

- La famille est surprotectrice  
⇒ Conséquences : perte d'autonomie et apprentissage appauvri
- La famille bloque son désir d'autonomie en étant trop présente

### Objectif personnel

- Devenir autonome par rapport à sa famille malgré son besoin d'aide

### Santé

Surdité (100%)

#### Autres

- Allergies saisonnières avec asthme léger sans gravité (aucune contrainte majeure)
- Antihistamique est suffisant

# 5. Exercices d'écriture

1. Découvrir les objectifs d'un document + analyse + propositions d'amélioration
2. Corriger des phrases et des textes (enveloppes)
3. Rédiger des textes courts et les corriger
4. Corriger des textes amenés du bureau
5. Repérer les points de vigilance d'un texte (création d'une grille d'écriture)
6. Repérer le style d'écriture en fon du profil (voir mails)
7. Com'colors

## 6. Bibliographie

- Philippe Crognier → « Les écrits professionnels ».
- Ermitas Eizenberg → → « Les écrits professionnels ».
- Jacques Riffault → « Penser l'écrit professionnel en travail social »
- Bruno Laprie → « Encadrer et former aux écrits professionnels en travail social »
- Elisabeth Rochefort → « Les 5 clés des écrits professionnels efficaces »
- Jeanne Bordeau → « La boîte à outils des écrits professionnels »
- Mireille Brahic → Mieux rédiger ses écrits professionnels »
- Laprie Bruno ; Minana Brice → « Les écrits professionnels en pratique ; guide à l'usage des travailleurs sociaux »
- Jean-Claude Duluc → des écrits professionnels – percutants, accrocheurs et clairs »
- Jean-Patrick Beaufreton → « Tous les écrits professionnels »