

Écrire pour être lu

Comment rédiger des textes administratifs faciles à comprendre ?

Les textes de cette brochure ont été rédigés par Michel Leys, Directeur du Bureau de conseil en lisibilité du Ministère fédéral de la Fonction publique.

Avec la collaboration de la Commission « lisibilité » du Conseil supérieur de la langue française, présidée par François Ost et composée de Michèle Lenoble-Pinson, Marie-Louise Moreau, Jean-Claude Baudet et Georges Legros.



Ministère de la Communauté française de Belgique
Service de la langue française



Ministère fédéral de la Fonction publique
Service d'information

Coordination de la publication:

Martine Garsou

Michel Trousson

Mia Van Aken

Mise en page:

Patrice Junius, Alternatives théâtrales

Impression:

Enschedé Van Muysewinkel

Editeurs responsables:

Henry Ingberg

44, Boulevard Léopold II

1080 Bruxelles

Michel Damar

155, Rue de la Loi

1040 Bruxelles

Dépot légal:

D/2000/5957/1

D/2000/7737/1

Sommaire

Préface de Michel Damar - Secrétaire général du Ministère fédéral de la Fonction publique

Préface de Henry Ingberg - Secrétaire général du Ministère de la Communauté française Wallonie-Bruxelles

Introduction

Page 10

Quand peut-on dire qu'un texte est « lisible » ?

Que trouverez-vous dans ce guide ?

Que ne trouverez-vous pas dans ce guide ?

Des textes lisibles sont un avantage pour les fonctionnaires

Avant la rédaction

Page 13

1. Demandez-vous qui est votre lecteur

La rédaction

A. Accrochez votre lecteur

Page 19

2. Adressez-vous directement à votre lecteur
3. Adoptez le point de vue du lecteur, et non le vôtre
4. Choisissez un titre évocateur pour le lecteur
5. Formulez les conditions en fonction du lecteur
6. Utilisez la forme interrogative
7. Placez les mots importants au meilleur endroit
8. Respectez le mécanisme de la lecture

B. Choisissez bien vos mots

Page 33

9. Employez des mots courants
10. Employez des mots concrets
11. Employez toujours le même mot pour la même notion
12. Sigles et abréviations : prudence !

C. Construisez bien vos phrases

Page 39

13. Évitez les phrases trop longues
14. Préférez une phrase affirmative à une phrase négative
15. Employez de préférence une phrase active
16. La formulation des exceptions : prudence !
17. Du bon usage des prépositions
18. Faites ressortir les liens de cause et d'opposition

D. Faites ressortir la structure de votre texte

Page 47

19. Classez les idées selon la logique du lecteur
20. Ajoutez des sous-titres
21. Numérotez éventuellement les titres et les sous-titres de votre texte
22. Aidez le lecteur par un exemple
23. Si le texte concerne un changement, insistez sur ce qui est différent
24. Donnez un contre-exemple

E. Facilitez la lecture par la mise en page

Page 57

25. Utilisez les procédés techniques de mise en évidence
26. Ne craignez pas de recourir à une formule mathématique
27. Faites un tableau à double entrée
28. Faites un graphique ou un diagramme
29. Présentez les énumérations verticalement
30. Dans certains cas, utilisez des notes de bas de page

Après la rédaction

Page 71

31. Relisez le texte à tête reposée
32. Éliminez les mots inutiles

Le mieux est parfois l'ennemi du bien

Page 74

Le danger de l'infidélité

Les procédés de lisibilité : à utiliser avec modération

Les corrigés

Page 75

Comparez vos réponses

Pour votre information

Page 77

1. La féminisation des noms
2. L'enrichissement de la langue française
3. La nouvelle orthographe

Aperçu bibliographique

Page 80

1. Quelques ouvrages de référence sur la lisibilité
2. Quelques ouvrages de référence pour écrire correctement

Préfaces

Autrefois, tout le monde trouvait normal que les pouvoirs publics s'expriment en un style solennel, convenant à la majesté de l'autorité. Cette perspective hiérarchique n'est plus de mise, et les citoyens souhaitent une communication plus directe. De nos jours, l'important est de transmettre l'information le plus efficacement et le plus clairement possible.

Rédiger pour être compris, c'est là une exigence de la Charte de l'utilisateur des services publics (4 décembre 1992; Moniteur belge du 22 janvier 1993), qui définit les devoirs des fonctionnaires envers le public : *L'utilisateur doit pouvoir disposer de lettres, de circulaires et de formulaires compréhensibles et précis. Les services publics s'efforceront d'adapter leurs communications à leurs interlocuteurs et éviteront tout jargon technique qui ne soit pas indispensable à la précision.*

Rédiger de façon compréhensible exige certes beaucoup de temps, surtout au début. C'est donc un travail supplémentaire, diront certains. Mais il y va de notre propre intérêt : si nous nous adressons aux administrés dans un

langage qu'ils comprennent facilement, nous en retirerons un bénéfice direct. En effet, les demandes d'informations complémentaires et les réponses inadéquates diminueront de façon sensible.

Mais surtout, c'est le climat de la relation avec le citoyen qui s'améliorera; celui-ci ne se sentira plus considéré comme un simple numéro. Nous-mêmes en bénéficierons également, dans nos contacts avec d'autres administrations.

Les conseils de cette brochure ont pour but d'aider les membres du personnel des services publics dans leur travail quotidien. Je souhaite que les efforts pour rédiger des textes clairs soient couronnés de succès, et que tous y trouvent beaucoup de satisfactions personnelles.

Michel Damar
Secrétaire général du Ministère fédéral
de la Fonction publique

La défense et l'illustration de la langue française figurent en tête des compétences dévolues à la Communauté française Wallonie-Bruxelles. Depuis une quinzaine d'années, le pouvoir communautaire a donc développé une politique linguistique qui s'intéresse au statut et à l'usage de la langue française dans les rapports sociaux.

Améliorer la lisibilité des textes administratifs est l'une des priorités de cette politique linguistique. Trop souvent en effet, la langue administrative entrave la relation de confiance qui doit s'établir entre le citoyen et ses institutions. Qui ne s'est un jour senti désemparé ou exaspéré devant la lettre incompréhensible d'une administration ?

Afin de remédier à cette situation, le Service et le Conseil supérieur de la langue française de la Communauté française décidaient, en 1998, de s'adresser aux auteurs de textes administratifs en leur offrant la première édition du guide *Ecrire pour être lu*. Cette publication leur propose des conseils de rédaction adaptés aux contraintes qui sont les leurs. Je suis convaincu qu'elle répond à un besoin. Car il faut bien reconnaître que les textes administratifs ont mauvaise réputation : phrases longues, tournures impersonnelles et stéréotypées, vocabulaire jargonnant ou archaïque, ...

Cette première édition était déjà le fruit d'une étroite collaboration entre mes services et le Ministère fédéral de la Fonction publique. Je me réjouis aujourd'hui de voir cette collaboration confirmée et même renforcée puisque cette réédition est réalisée sous l'égide des deux Départements.

Une langue administrative facile à comprendre ne saurait évidemment constituer la seule réponse à la crise de confiance dont souffrent nos institutions. Mais à l'heure où le citoyen réclame davantage de transparence, où il exige plus de clarté, les rédacteurs de textes administratifs n'en ont pas moins un défi stimulant à relever et un rôle capital à jouer. Et leur responsabilité n'est pas diffuse : rendre un texte plus clair relève de leur compétence individuelle et non de celle des instances qui les emploient.

Certes, ces rédacteurs sont confrontés à la difficulté d'expliquer à un large public des réglementations complexes en évitant toute ambiguïté. Mais la complexité de la matière ne doit pas servir d'alibi à une langue administrative difficile à lire. Il faut au contraire que cette langue contribue, par ses qualités formelles, à rendre accessibles toutes les matières qui concernent le citoyen dans sa vie de tous les jours. Bref, il faut que la langue devienne pour lui une alliée et non une adversaire.

La démocratie suppose pour chacun le droit de comprendre et de s'informer. Du même coup, elle impose aux pouvoirs publics le devoir de communiquer. En modifiant leurs pratiques d'écriture, souvent héritées d'un autre âge, les fonctionnaires peuvent améliorer la communication qui s'établit entre l'Administration et les administrés. Les conseils pratiques de rédaction qui leur sont proposés ne demandent qu'à être suivis. Mais rien ne sera possible sans l'effort personnel qu'ils sont prêts à consentir. Je souhaite que cette brochure stimule en chacun d'eux la volonté de se faire comprendre.

Henry Ingberg

Secrétaire général du Ministère de la Communauté française
Wallonie-Bruxelles.

Introduction

Quand peut-on dire qu'un texte est « lisible » ?

Un texte « lisible » est un texte facile à comprendre. Mais cela ne veut pas dire pour autant qu'un texte lisible doit être compris par tout le monde. Un texte lisible, c'est un texte **compris par le lecteur pour lequel il est écrit**.

Cette approche nous fournit un critère simple pour définir la « lisibilité » d'un texte :

Un texte est lisible si le lecteur pour qui vous écrivez a compris l'essentiel après l'avoir lu une seule fois. Ou, en tout cas, après avoir lu le texte avec attention.

Certes, certaines matières sont compliquées, et il est difficile de les expliquer de manière simple. Mais n'ajoutons pas la difficulté de la forme à la difficulté de la matière.

Que trouverez-vous dans ce guide ?

32 conseils très simples que vous pourrez appliquer dans tous les types d'écrits administratifs : les lettres, les rapports d'activité, les notes, les brochures explicatives, etc. Mais bien évidemment, vous devrez vous adapter chaque fois au type d'écrit et au destinataire (le lecteur pour lequel vous écrivez).

Les 32 conseils sont numérotés en continu et s'intègrent dans trois grands chapitres :

- *Avant la rédaction*
- *La rédaction*
- *Après la rédaction*

Les conseils relatifs à la rédaction proprement dite sont évidemment les plus nombreux. Ils se répartissent en cinq grandes recommandations de portée très générale :

- A. *Accrochez votre lecteur* (conseils 2 à 8)
- B. *Choisissez bien vos mots* (conseils 9 à 12)
- C. *Construisez bien vos phrases* (conseils 13 à 18)
- D. *Faites ressortir la structure de votre texte* (conseils 19 à 24)
- E. *Facilitez la lecture par la mise en page* (conseils 25 à 30)

Vous constaterez aussi qu'un ou plusieurs exemples illustrent la plupart des conseils. Lisez-les avec attention car ils constituent des applications pratiques très utiles pour comprendre la théorie. De plus, à certains endroits, un exercice vous est proposé. Ne le négligez pas. Faites-le et reportez-vous ensuite au corrigé qui est donné tout à la fin de la brochure.

Le but de cette brochure est donc d'aider les fonctionnaires qui souhaitent que leurs textes soient compris plus facilement.

Que ne trouverez-vous pas dans ce guide ?

Des conseils orthographiques ou grammaticaux (sauf rares exceptions). Pour cela, il existe d'excellents ouvrages spécialisés. Nous vous en proposons quelques-uns à la fin du guide (*Quelques ouvrages de référence pour écrire correctement*). Consultez-les si vous en éprouvez le besoin.

Des textes lisibles représentent un avantage pour les fonctionnaires

Rédiger des textes compréhensibles demande beaucoup de travail. Mais à long terme, c'est tout bénéfique pour les fonctionnaires eux-mêmes. Voici quelques avantages qu'ils peuvent en retirer.

- L'image de l'administration est plus positive: le citoyen a l'impression que les fonctionnaires tiennent compte de ses besoins, qu'ils sont à son service.
- Le travail du fonctionnaire en est simplifié: il doit donner moins de coups de téléphone inutiles, répondre à moins de questions superflues, corriger moins d'erreurs d'interprétation. Bref, il perd moins de temps et peut se consacrer à l'essentiel de sa tâche.
- La lisibilité des textes à implication juridique (notifications de décisions, formulaires de demande d'allocations, etc.) est particulièrement importante: si tous les citoyens comprennent mieux ces textes, ils sont plus égaux devant la loi. En outre, cela favorise le respect de la réglementation.
- Retravailler un texte révèle parfois des ambiguïtés, voire des incohérences insoupçonnées: autant s'en rendre compte avant de rendre son texte public!

Avant la rédaction

Les fonctionnaires ne savent pas toujours exactement à qui sont destinés leurs textes. Il est pourtant essentiel qu'ils le sachent. Donc...

1 Demandez-vous qui est votre lecteur (votre destinataire, votre public cible)

Essayez d'apporter une réponse aussi précise que possible à cette question préalable. Voici quelques exemples.

- Si vous devez rédiger des instructions pour les familles d'accueil, tout le monde peut être amené à les lire. Vous allez donc écrire pour **l'ensemble de la population**.
- Si votre travail consiste à établir un cahier spécial des charges pour une commande de l'administration, vous allez vous adresser à **des spécialistes du domaine concerné**.
- Si vous souhaitez présenter la procédure à suivre pour introduire des demandes de congés, vous serez lu par **les membres du personnel de votre administration**.
- Si vous vous apprêtez à donner des directives pour l'établissement du budget, elles seront destinées à **des fonctionnaires** qui, comme vous, connaissent le mécanisme d'un budget public.
- Et si l'on vous propose un jour de rédiger... une petite brochure de conseils en lisibilité des textes administratifs, votre public cible sera **l'ensemble des fonctionnaires** qui sont appelés à écrire des textes.

Pourquoi est-il si important de savoir qui est votre lecteur ?

Parce que c'est votre lecteur qui influencera votre manière d'écrire. En effet, **il faut rédiger en fonction du destinataire choisi.**

Si vous écrivez pour un public très large, il faut viser le style le plus simple possible.

Si votre texte s'adresse à un groupe de lecteurs bien déterminé, vous pouvez y adapter votre façon d'écrire. C'est le cas, par exemple, si vous rédigez une circulaire sur la manière de présenter un budget, ou un cahier spécial des charges.

En résumé

Règles d'or :

1° Demandez-vous pour qui vous écrivez.

2° Adaptez-vous à votre lecteur.

La rédaction

- A. Accrochez votre lecteur
- B. Choisissez bien vos mots
- C. Construisez bien vos phrases
- D. Faites ressortir la structure de votre texte
- E. Facilitez la lecture par la mise en page

A. Accrochez votre lecteur

2

Adressez-vous directement à votre lecteur

3

Adoptez le point de vue du lecteur, et non le vôtre

4

Choisissez un titre évocateur pour le lecteur

5

Formulez les conditions en fonction du lecteur

6

Utilisez la forme interrogative

7

Placez les mots importants au meilleur endroit

8

Respectez le mécanisme de la lecture

2 Adressez-vous directement à votre lecteur

Si votre lecteur est bien identifié, vous pouvez dialoguer avec lui pour rendre la relation moins froide, moins impersonnelle.

Mais uniquement :

- si cela n'entraîne pas d'ambiguïté;
- si l'on voit bien qui est le «vous» et le «nous».

Pour désigner l'auteur du texte (c'est-à-dire vous-même) : employez « je » ou « nous ».

« Je »

Quand vous écrivez un texte, vous pouvez vous exprimer à la première personne du singulier : « je ».

Cette manière de rédiger présente le gros avantage de créer une relation personnelle et directe avec votre lecteur.

Mais il y a aussi un inconvénient : le « je » n'est pas toujours clairement identifié, sauf pour des textes qui sont signés par leur auteur. L'emploi du « je » convient donc surtout à la rédaction de textes comme des lettres ou des notes.

« Nous »

Quand vous écrivez un texte, vous pouvez aussi vous exprimer à la première personne du pluriel : « nous ».

Ici, l'avantage est de donner une impression dynamique au lecteur et de lui donner le sentiment d'un esprit d'équipe.

Mais attention : ce « nous » est souvent ambigu. Qui désigne-t-il exactement ? S'agit-il de l'auteur et du lecteur ou de l'ensemble du service administratif ?

Si le doute est possible, évitez d'employer « nous ».

**Pour désigner le lecteur du texte :
employez « vous », « je » et l'impératif.**

« Vous »

La deuxième personne du pluriel, « vous », est la forme normale pour s'adresser à quelqu'un. Elle est préférable à la 3^e personne si le lecteur est identifiable.

Donc, plutôt que d'écrire :

*Les personnes intéressées peuvent adresser leur candidature
au service du personnel.*

écrivez plutôt :

*Si **vous** êtes intéressé(e), **vous** pouvez envoyer votre candidature
au service du personnel.*

« Je »

« Je » sert le plus souvent à désigner l'auteur du texte. Cela paraît logique. Mais dans certains cas bien précis, « je » peut servir aussi à désigner le lecteur.

Par exemple, dans une brochure expliquant les démarches à effectuer pour obtenir le paiement d'une pension de retraite, on peut lire la phrase :

*Que dois-je faire pour obtenir le paiement de **ma** pension ?*

Il est clair que ce n'est pas l'auteur de la brochure qui souhaite obtenir le paiement de sa pension. Il est donc tout aussi clair que le « je » désigne bien le lecteur. Le gros avantage de cette formulation est de créer une relation vraiment personnalisée avec le lecteur qui se sent étroitement concerné par ce qu'il lit.

Mais ici encore, méfiez-vous des risques d'ambiguïté entre le « je » auteur et le « je » lecteur.

L'impératif

Enfin, en plus du « vous », l'emploi de l'impératif est particulièrement indiqué pour établir un dialogue vivant entre l'auteur et le lecteur. Ce mode convient bien pour donner des instructions au lecteur.

Par exemple, plutôt que d'employer une tournure impersonnelle, choisissez l'impératif.

Comparez ces deux phrases :

Si vous voulez bénéficier de cet avantage, il vous appartient de joindre à votre réponse un extrait d'acte de naissance.

*Si vous voulez bénéficier de cet avantage, **joignez** à votre réponse un extrait d'acte de naissance.*

La seconde formulation ne vous paraît-elle pas plus vivante et plus directe ?

En résumé

Si le public cible peut être identifié, utilisez « vous ».

Si vous donnez des instructions, employez l'impératif.

Si vous ne parvenez pas à déterminer un destinataire particulier, conservez la 3^e personne traditionnelle.

3

Adoptez le point de vue du lecteur, et non le vôtre

Exemple 1

Imaginez que vous deviez écrire au public pour l'informer de certaines possibilités d'exonération.

Voici une première version du texte que vous pourriez écrire :

Le document nécessaire pour obtenir une exonération est :

- *un certificat III (pour les personnes morales établies en Belgique);*
- *une attestation EUR 276 (pour le personnel CEE, Shape);*
- *etc.*

Dans cette version, les possibilités d'exonération sont proposées au public en fonction du type de document à produire.

Le lecteur est ainsi obligé de tout lire pour trouver ce qui le concerne.

Le point de vue adopté est celui de l'administration.

Comparez avec la version suivante :

Le document nécessaire pour obtenir une exonération est :

- *pour les personnes morales établies en Belgique : un certificat III;*
- *pour le personnel CEE, Shape : une attestation EUR 276;*
- *etc.*

Ici, le classement des documents à produire est conçu d'après la catégorie de personnes concernées. Donc le lecteur ne doit lire que la ligne qui le concerne.

Le point de vue adopté est celui du lecteur.

Exemple 2

Comparez ces deux versions de début d'une lettre.

Première version :

Concerne :

– Article 43 de la loi du 5 août 1978 de réformes économiques et budgétaires tel qu'il a été remplacé par l'article 78 de la loi du 30 décembre 1992.

– Arrêté royal du 30 octobre 1992 portant exécution des articles 10, 25 et 39 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967, relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés [...].

– Votre activité de [...].

Monsieur,

En vertu de l'article 43 précité, les pensions du secteur public qui sont cumulées [...].

Deuxième version :

Concerne :

Pension n° [...]

Votre activité de [...]

Monsieur,

Les pensions du secteur public qui sont cumulées avec [...].

Sous la rubrique « concerne », la deuxième version ne reprend que ce qui intéresse directement le lecteur : celui-ci saura tout de suite que la lettre qu'il reçoit concerne **sa** pension, **son** activité. De plus, la lettre ne commence plus par une référence à une disposition légale. Tant mieux. Car ce que le lecteur attend, c'est une information concernant son cumul de pensions. Une indication sur les dispositions légales qui régissent ce cumul n'est certes pas inutile. Mais ce n'est pas la première chose que le lecteur souhaite connaître.

En résumé, la deuxième version adopte davantage le point de vue du lecteur.

Essayez à votre tour !

Exercices

- Dans l'en-tête d'une lettre de convocation à un examen, le candidat découvre en première ligne :
Constitution d'une réserve de recrutement de [...].
Cela, c'est le point de vue de l'administration qui souhaite, effectivement, constituer une réserve de recrutement.
Quel serait, à votre avis, le point de vue du lecteur et comment faudrait-il modifier en conséquence l'en-tête de cette lettre ?
Comparez votre réponse avec le corrigé n° 1 de la page 75.
- *Si vous entamez votre première année d'études supérieures, vous ne pouvez avoir plus de 35 ans au 31. 12. 1994.*
Comment présenter cette phrase de manière plus simple pour le lecteur ?
Comparez votre réponse avec le corrigé n° 2 de la page 75.
- Pour la notification d'une rente :
Le service Untel est chargé du paiement de votre rente.
Encore une fois, ceci est le point de vue de l'administration.
Quel serait, à votre avis, le point de vue du lecteur ?
Comparez avec le corrigé n° 3 de la page 75.

4

Choisissez un titre évocateur pour le lecteur

Le choix d'un bon titre est fondamental : le titre doit faire deviner ce que le texte contient. Ce choix dépend évidemment du sujet traité. Voici néanmoins deux conseils généraux valables en toutes circonstances.

Évitez les titres vagues, comme *Ce que vous devez savoir*.

Adoptez, ici encore, le point de vue du lecteur.

Les titres suivants sont à déconseiller, car ils adoptent le point de vue de l'administration. Par exemple :

- *Exécution de l'article untel de la loi etc.*
- *Document B 5.*

Essayez de partir du problème qui se pose au lecteur. Votre texte se présentera alors comme une réponse à ce problème, et le lecteur vous lira d'autant plus volontiers.

Par exemple, au lieu de :

Permis de bâtir

choisissez plutôt le titre :

Comment demander un permis de bâtir ?

5 Formulez les conditions en fonction du lecteur

Ici aussi, mettez-vous dans la peau du lecteur.
Commencez par les informations dont il a besoin.

■ Utilisez la structure de phrase : *Si Y, alors faites X*
de préférence à celle-ci : *Faites X si Y.*

Ainsi, le lecteur saura d'emblée si le cas envisagé le concerne.
Si le cas ne le concerne pas, il pourra se dispenser de lire
le reste de la phrase.

Par exemple :

*Le congé de maternité peut être prolongé
si l'enfant a dû être hospitalisé pendant [...].*

Dites plutôt :

*Si l'enfant a dû être hospitalisé pendant [...],
le congé de maternité peut être prolongé.*

À vous de jouer !

Exercice

Améliorez la phrase suivante pour que le lecteur
sache immédiatement s'il est concerné.

*– Il n'est pas permis de prendre un congé de maternité
en cas de fausse couche pendant les 180 premiers jours de la grossesse.
Dans ce cas, il faut prendre un congé de maladie.*

Comparez avec le corrigé n° 4 de la page 75.

6

Utilisez la forme interrogative

La forme interrogative est spécialement appropriée dans deux cas : pour **remplacer les questions indirectes** et pour **concevoir des sous-titres**.

- Pour remplacer les questions indirectes

Les questions indirectes alourdissent la phrase.

Elles sont pourtant fréquentes dans le langage administratif.

Par exemple, à la place de :

La question se pose de savoir si la décision peut être communiquée.

utilisez plutôt la question directe :

La décision peut-elle être communiquée ?

- Pour concevoir des sous-titres

Par exemple, le sous-titre :

Le congé éducatif

gagnerait à être présenté sous une forme interrogative directe :

Qu'est-ce que le congé éducatif ?

Ou encore :

Qui a droit au congé éducatif ?

Autre exemple :

La phrase *Au cas où vous ne pouvez vous rallier à la présente décision, il vous est loisible d'introduire un recours [...]* pourrait être précédée d'un sous-titre : *Recours contre la décision.*

Mais on peut faire mieux encore en présentant ce sous-titre sous forme de question :

Que pouvez-vous faire si vous n'êtes pas d'accord ?

Ou encore :

Quel recours avez-vous si vous n'êtes pas d'accord ?

La forme interrogative présente deux grands avantages :

- elle attire l'attention.
- elle facilite la tâche du lecteur en l'incitant à chercher mentalement la réponse à la question posée.

Les sous-titres suivants conviennent bien :

Quels sont les produits pour lesquels existe déjà une réglementation spécifique ?

Que trouverez-vous dans cette brochure ?

Exercices

Chacune de ces trois phrases pourrait être remplacée par une question. Que proposez-vous ?

Faites l'exercice et comparez avec le corrigé n° 5 de la page 75.

a. *Il est utile de préciser quelles obligations déontologiques en résultent pour les fonctionnaires.*

b. *Les comptes rendus de la réunion du Conseil sont diffusés dans les autres services de la manière suivante.*

c. *À la question de savoir si les conseillers communaux ont le droit de copier les documents, le ministre de l'Intérieur a répondu dans sa circulaire [...].*

7

Placez les mots importants au meilleur endroit

Où placer les mots importants ?

- De préférence au début de la phrase ou du paragraphe;
- éventuellement à la fin;
- mais pas au milieu.

Par exemple, la phrase suivante souhaite attirer l'attention sur la modification :

J'attire votre attention sur l'arrêté du 30 janvier 1967 fixant les critères d'octroi des subsides à [...], modifié par l'arrêté du 25 février 1997, qui entre en vigueur le 1^{er} octobre 1997.

Mais en réalité, vous constaterez qu'elle attire surtout l'attention sur l'arrêté d'origine (celui du 30 janvier 1967).

Elle manque donc son but.

Pour éviter cela, placez plutôt les éléments importants en tête :

J'attire votre attention sur l'arrêté modifiant [...].

Ou, encore mieux :

J'attire votre attention sur la modification [...].

Voici un autre exemple :

L'année 1996 était une année de transition pour notre administration. C'est au cours de cette année que la restructuration, qui avait été entamée en 1995, a effectivement été réalisée. Elle a notamment amélioré la collaboration entre les différentes divisions qui, à l'origine, appartenaient à des administrations totalement différentes et étaient dotées de leur propre mode de fonctionnement.

Ce que l'auteur de ce paragraphe a surtout mis en évidence, c'est la date, qui est placée en début d'alinéa. Or, ce qui est le plus important, ce n'est pas de dire **quand** a eu lieu la restructuration mais bien de dire **en quoi** cette restructuration a consisté. C'est donc cette information-là qu'il aurait fallu placer en début de paragraphe.

8

Respectez le mécanisme de la lecture

La lecture d'un texte est un processus complexe, à la fois physique et mental. Lorsqu'on lit un texte, on ne déchiffre pas chaque caractère l'un après l'autre ni même chaque mot l'un après l'autre.

Heureusement d'ailleurs, car cela serait long et fastidieux.

L'œil perçoit les choses de manière plus globale. Il balaie le texte et enregistre des blocs, des ensembles textuels. Il transmet alors ces ensembles successifs au cerveau qui les interprète afin d'en dégager une signification.

Lorsque vous écrivez pour être lu, vous avez donc tout intérêt à faire en sorte que chaque ensemble visuel coïncide avec un ensemble de sens. Vous faciliterez ainsi la tâche de votre lecteur en respectant le mécanisme naturel de sa lecture.

Exercice

Voici un petit test. Peu de gens perçoivent rapidement ce qui cloche dans le petit texte qui suit. Et vous ?

*Pour leur sécurité, placez
les enfants à l'arrière de
de votre voiture.*

Si vous n'avez pas trouvé, voyez le corrigé n° 6 de la page 76.

Dans l'exemple suivant, la deuxième présentation est beaucoup plus facile à lire que la première.

Ministère de la Communauté française, Direction générale de la Culture, Service général du Livre et des Lettres, Service de la langue française.

*Ministère de la Communauté française,
Direction générale de la Culture,
Service général du Livre et des Lettres,
Service de la langue française.*

Toujours pour respecter le mécanisme de la lecture, **laissez le rythme de la lecture s'écouler naturellement**. Ne placez pas de barrages qui seraient susceptibles de ralentir ou d'entraver ce rythme naturel.

Par exemple, n'abusez pas de parenthèses du genre :

Je vous prie de prendre connaissance de la (des) rubrique(s) marquée(s) d'une croix [...] en me renvoyant la présente et son (ses) annexe(s) dûment complétée(s).

Écrivez plutôt « le ou les » et mettez le tout au pluriel :

Je vous prie de prendre connaissance de la ou des rubriques marquées d'une croix [...].

B. Choisissez bien vos mots

9

Employez des mots courants

10

Employez des mots concrets

11

Employez toujours le même mot pour la même notion

12

Sigles et abréviations : prudence !

9 Employez des mots courants

Les mots rares sont plus difficiles à lire.

Adaptez votre vocabulaire à votre destinataire.

Vous pouvez parler d'une *imputation* ou d'une *liquidation d'une retraite*, si vous êtes sûr que votre destinataire comprendra.

Un service du personnel comprendra évidemment ce qu'est la *répétition de l'indu*, mais un profane ne comprendra probablement pas. Il pourrait même croire que la répétition consiste à faire l'opération une deuxième fois.

Si vous vous adressez à des juristes, rien ne vous empêche de parler du *titulaire d'un droit de...* Dans tous les autres cas, parlez plutôt de *celui qui a le droit de...*

Bien sûr, le style administratif a ses contraintes.

Alors :

Que faire si vous devez employer un mot technique ?

Si vous n'êtes pas absolument sûr que la (quasi-)totalité de vos destinataires comprendront,

- soit remplacez le mot technique par un mot plus fréquent ;
- soit employez le mot technique, **et ajoutez « c'est-à-dire »** (au moins la première fois que vous employez le mot technique).

Par exemple, écrivez :

des intérêts moratoires, c'est-à-dire des intérêts de retard.

10 Employez des mots concrets

Des mots concrets accrochent davantage le lecteur et lui parlent plus directement.

En particulier :

Évitez les noms abstraits, surtout les noms en *-tion*, en *-ment*.

Employez des verbes plutôt que des noms.

Exemple 1

Au lieu de :

L'absence de publication des notifications [...].

dites plutôt :

Si les notifications ne sont pas publiées [...].

qui est une formulation moins abstraite.

Exemple 2

[...] les communes qui souhaitent voir prendre en charge par le ministère le paiement direct des subventions-traitements dues aux membres de leur personnel enseignant.

Remplacez *voir prendre en charge par le ministère* par un verbe qui marque bien l'action, comme *payer* :

[...] les communes qui souhaitent que le ministère paie directement les subventions-traitements des membres de leur personnel enseignant.

Exercices

Corrigez les phrases suivantes pour les rendre plus concrètes et plus directes.

– *Le paiement de l'amende ne vous dispense pas de [...].*

– *La communication de données inexactes vous expose à [...].*

Comparez avec les corrigés n° 7 et n° 8 de la page 76.

11

Employez toujours le même mot pour la même notion (plutôt qu'un synonyme)

Vous qui rédigez des textes administratifs, vous savez que vous aurez rarement l'occasion de rivaliser avec Marcel Proust (sauf, bien entendu, si le cœur vous en dit en dehors de vos heures de service). Et, si lisible que soit votre prose administrative, elle a bien peu de chance d'être jamais proposée pour le prochain Goncourt. C'est que les textes administratifs ont leur spécificité. Leur objectif est d'informer avec précision dans un langage aussi clair que possible. Cet objectif est difficilement compatible avec l'emploi de synonymes qui sont source d'ambiguïtés. Les textes administratifs ne s'écrivent pas comme les romans ou les dissertations.

Donc :

- **Employez toujours le même mot, pour éviter les ambiguïtés. N'hésitez pas à le répéter.**

Évitez les synonymes, car le lecteur pourrait croire que vous employez deux mots pour désigner deux réalités ou deux notions différentes.

Exemple 1 : *Les diplômés doivent introduire une **demande** de reconnaissance auprès de la Commission. La **requête** doit être accompagnée [...].*

Utilisez toujours le même mot, ou bien *demande*, ou bien *requête*, car le lecteur pourrait croire qu'il s'agit de deux choses différentes.

Donc : *Cette **demande** doit être accompagnée [...].*

Exemple 2 : *Vous avez droit à une **subvention** [...]. Mais vous n'avez droit à aucune **allocation** si [...].*

Utilisez toujours le même mot, ou bien *subvention*, ou bien *allocation*.

- **Attention aux termes qui, dans le même contexte, peuvent avoir plusieurs sens.**

Par exemple, dans les textes administratifs,

l'adjectif *communautaire* s'applique :

- parfois à ce qui est relatif aux Communautés au sens constitutionnel belge (la Communauté française, par exemple);
- parfois aux règles qui prévalent au sein de l'Union européenne.

12 Sigles et abréviations : prudence !

Les sigles et les abréviations présentent l'avantage de rendre la lecture plus rapide, mais il faut bien s'assurer que tout le monde les comprendra.

● Les sigles

Les sigles sont des groupes de lettres initiales qui constituent l'abréviation de mots fréquemment utilisés.

Les fonctionnaires abusent souvent des sigles.

Employez les sigles uniquement si vous êtes absolument certain que tous vos lecteurs comprendront. Ce sera sans doute le cas pour la *T.V.A.*, l'*Unesco*, ou encore si c'est une abréviation connue de votre groupe cible.

Ainsi, si vous écrivez une note destinée aux services communaux d'urbanisme, vous pouvez parler de *P.P.A.* Ils comprendront certainement qu'il s'agit d'un *plan particulier d'aménagement*.

Éventuellement, la première fois, écrivez les mots en toutes lettres, avec la mention des initiales correspondantes. Par la suite, vous pourrez alors employer le sigle, même s'il est peu connu. Par exemple le *Fesc*, *Fonds des équipements et services collectifs*.

Mais n'oubliez pas que les lecteurs lisent rarement la totalité d'un texte : donc assurez-vous qu'un lecteur qui prend votre train en marche sera capable de trouver l'endroit où vous avez expliqué le sens des initiales.

● Les abréviations des intitulés légaux

Lorsque l'intitulé est long, vous pouvez l'abrégé si aucune confusion n'est possible.

Ainsi, l'intitulé :

Loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel

pourra généralement s'abrégé en :

Loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée.

Une autre solution qui allie la sécurité juridique et la facilité du lecteur : employez la forme abrégée, et lors du premier emploi, ajoutez l'intitulé intégral en note de bas de page ou entre parenthèses.

C. Construisez bien vos phrases

13

Évitez les phrases trop longues

14

Préférez une phrase affirmative à une phrase négative

15

Employez de préférence une phrase active

16

La formulation des exceptions : prudence !

17

Du bon usage des prépositions

18

Faites ressortir les liens de cause et d'opposition

13 Évitez les phrases trop longues

Si vous écrivez pour un public très large, essayez de ne pas dépasser une quinzaine de mots par phrase. Employez également le moins possible de propositions subordonnées.

Si vous ne pouvez vraiment pas éviter une phrase longue, veillez au moins à ce qu'elle soit correctement construite. Pour cela :

- faites-en clairement apparaître les parties constitutives ;
- indiquez explicitement les relations de cause et d'opposition (voir plus loin) ; employez par exemple « parce que », « cependant », etc. ;
- et redoublez de prudence : dans les phrases longues, les erreurs de construction sont fréquentes !

Que faire si la phrase est trop longue ?

Le remède principal consiste à scinder la phrase.

Pour cela,

- 1° recherchez les idées qui composent la phrase ;
- 2° pour chaque idée, faites une phrase distincte.

Par exemple :

Dans la mesure où je n'ai pas encore connaissance des règles de féminisation des noms de métier, fonction, grade ou titre, que suivra le gouvernement de la Communauté française après avis du Conseil supérieur de la langue française, en exécution de l'article 2 du décret du 21 juin 1993 relatif à la féminisation des noms de métier, fonction grade ou titre, il me semble opportun, sous peine d'adopter des dénominations différentes, d'attendre l'arrêté du gouvernement avant de prendre d'éventuelles dispositions sur le plan de la fonction publique fédérale.

Cette phrase comprend deux parties principales.

Faites-en deux phrases :

- 1° *Je ne connais pas encore [...].*
- 2° *Donc il me semble opportun [...].*

Autre remède possible s'il y a une énumération : présentez-la verticalement (voir plus loin).

14

Préférez une phrase affirmative à une phrase négative

Une phrase **négative** présente deux inconvénients majeurs :

- elle est plus difficile à lire ;
- elle est souvent ambiguë.

Par exemple :

Cette mesure n'a pas été prise pour résoudre [...].

La mesure en question n'a-t-elle pas été prise du tout ?

Ou bien a-t-elle été prise dans un autre but ?

En particulier, deux emplois de la négation sont source d'erreurs très fréquentes :

- la **double négation** ;
- le « ne » **employé seul** (sans « pas »).

 **Évitez la double négation.**

Exemple 1

Rien n'est moins sûr.

Finalement, est-ce sûr, ou non ?

Exemple 2

Il n'est pas sans savoir que [...].

Sait-il ou ne sait-il pas ? Pas étonnant que cette construction soit souvent employée dans le même sens que *Il n'est pas sans ignorer que [...]*, qui signifie exactement l'inverse !

Exemple 3

Les fonctionnaires qui estiment ne pas remplir les conditions d'ancienneté ne sont pas pour autant dispensés de renvoyer [...].

Évitez le « ne » seul (sans « pas »).

Le risque de mauvaise compréhension est très élevé, car ce « ne » passe souvent inaperçu lors d'une lecture rapide.

Par exemple :

Il ne sait si [...].

Le danger est encore plus grand si une conjonction « que » apparaît dans la suite de la phrase : on risque alors de croire qu'il s'agit de « ne que ».

Par exemple :

Il ne peut affirmer que [...].

Cette phrase signifie-t-elle :

il ne peut pas affirmer

ou :

il peut affirmer uniquement cela ?

Enfin, méfiez-vous du « ne » que l'on appelle parfois « explétif » et qui ne marque en fait aucune négation.

Par exemple :

Le directeur craint que son collaborateur ne procède à l'adjudication du marché.

La phrase est positive malgré la présence du « ne » mais on pourrait la comprendre négativement. Finalement, le directeur craint-il que son collaborateur procédera à l'adjudication du marché ou craint-il le contraire ?

Si vous employez une négation, mettez-la éventuellement en évidence (par exemple en majuscules).

En conclusion, essayez d'éviter les phrases négatives, surtout si vous vous adressez à un large public.

15

Employez de préférence une phrase active

La voix active correspond mieux à la structure logique que la voix passive (« qui fait quoi »).

Le Service du personnel a réalisé une étude
est donc préférable à :

Une étude a été réalisée par le Service du personnel.

Par ailleurs, et c'est bien connu, le style administratif abuse du « il » impersonnel avec un verbe passif.

Exemple 1

Il a été prévu par l'arrêté royal un délai de six mois.

Écrivez plutôt :

L'arrêté royal a prévu un délai de six mois.

Exemple 2

Il m'est dû par le service X la somme de [...].

Écrivez plutôt :

Le service X me doit la somme de [...].

Mais le passif convient bien si l'objet est plus important que le sujet

Une prolifération de microbes a été constatée
par l'Institut d'hygiène et d'épidémiologie

est meilleur que :

L'Institut d'hygiène et d'épidémiologie a constaté
une prolifération de microbes.

Ce qui est le plus important pour le lecteur – la prolifération de microbes – est ainsi placé au début de la phrase.

16

La formulation des exceptions : prudence !

Pour le lecteur, savoir ce que recouvre une exception dans un texte est évidemment très important.

Or, il arrive que le lecteur ne comprenne pas exactement ce que recouvre l'exception.

Par exemple :

Le marché unique: les professions libérales peuvent s'installer dans n'importe quel pays de l'Union européenne, à condition de passer un examen, à l'exception des vétérinaires.

Les vétérinaires ne doivent-ils pas passer d'examen ?

Ou ne peuvent-ils pas s'installer dans n'importe quel pays de l'Union européenne ?

■ Donc, redoublez de prudence lorsque vous citez une exception !
Relisez votre phrase afin d'éliminer toute possibilité d'ambiguïté.
Si nécessaire, formulez autrement votre phrase.

17

Du bon usage des prépositions

Les prépositions rendent la syntaxe d'une phrase plus complexe et donc plus difficile à lire.

Dans la mesure du possible, évitez donc les prépositions, surtout si vous écrivez pour un public très large.

■ Utilisez de préférence un verbe qui se construit **sans préposition** (c'est-à-dire un verbe qui se construit avec un complément d'objet direct).

Par exemple, mieux vaut utiliser *utiliser* que *se servir de*.

■ En revanche, dans une énumération, n'hésitez pas à répéter la préposition.

Les factures ou notes payées au médecin, kinésithérapeute, clinique, etc.
est moins clair que :

*Les factures ou notes payées au médecin, **au** kinésithérapeute,
à la clinique, etc.*

La répétition de la préposition montre mieux qu'il s'agit d'une énumération.

Vous aidez ainsi votre lecteur à percevoir la structure de votre phrase.

Mais attention à la construction de la phrase lorsqu'il faut répéter une préposition : les erreurs sont très fréquentes.

Exemple :

Afin de ne pas porter atteinte à l'objectif de transparence de la disposition et à ne pas désavantager certains candidats [...].

18

Faites ressortir explicitement les liens de cause et d'opposition

Le style administratif traditionnel les marque très peu. Pourtant, ce sont deux rapports logiques très importants pour la compréhension d'une phrase.

Exemple 1

Nous préconisons la première solution, qui s'intègre mieux dans [...].

Marquez mieux la **relation de cause** :

*Nous préconisons la première solution, **parce qu'elle** s'intègre mieux dans [...].*

Exemple 2

Les frais médicaux non couverts par la mutuelle sont remboursés. Aucun remboursement ne sera effectué si [...].

Marquez mieux la **relation d'opposition** :

*Les frais médicaux non couverts par la mutuelle sont remboursés. **Cependant**, aucun remboursement ne sera effectué si [...].*

D. Faites ressortir la structure du texte

19

Classez les idées selon la logique du lecteur

20

Ajoutez des sous-titres

21

Numérotez éventuellement les titres et les sous-titres de votre texte

22

Aidez le lecteur par un exemple

23

Si le texte concerne un changement, insistez sur ce qui est différent

24

Donnez un contre-exemple

19

Classez les idées selon la logique du lecteur

Cherchez l'ordre le plus logique, mais encore une fois, adoptez la **logique du lecteur** (et non la logique de l'administration).

Voici un exemple qui pourrait être amélioré. En effet, la liste des démarches à accomplir est organisée selon la logique de l'administration (les divers services à contacter) :

Les démarches que je dois faire pour accueillir un jeune :

1. *Inscrire le jeune au Registre de la population de ma commune.*
2. *Inscrire le jeune à ma mutuelle.*
3. *Déclarer le jeune à ma caisse d'allocations familiales.*
4. *Fournir au Service des allocations familiales de l'Aide à la jeunesse :*
 - a. *mon numéro d'allocations familiales,*
 - b. *le montant de mes allocations.*
5. *Fournir au Service des cas individuels de l'Aide à la jeunesse :*
 - a. *mon numéro de mutuelle,*
 - b. *mon numéro de compte bancaire,*
 - c. *la liste de présence mensuelle,*
 - d. *les pièces justificatives pour certains remboursements.*

Je dois signaler tout changement dans ma situation (nouvelle résidence, départ anticipé du jeune, etc.).

Cette liste de démarches à accomplir gagnerait à être organisée selon la logique du destinataire : par exemple selon les démarches à accomplir à chaque étape et/ou le caractère répétitif ou non des démarches à accomplir.

Proposition :

– *Quelles démarches dois-je accomplir une fois pour toutes ?*

1. *Inscrire le jeune au Registre de la population de ma commune.*
2. *Inscrire le jeune à ma mutuelle.*
3. *Déclarer le jeune à ma caisse d'allocations familiales [...].*

– *Quelles démarches dois-je accomplir une fois par mois ?*

1. *Fournir au Service des cas individuels de l'Aide à la jeunesse la liste de présence mensuelle.*
2. *Fournir au Service des cas individuels de l'Aide à la jeunesse les pièces justificatives pour certains remboursements.*

– *Que dois-je faire si quelque chose change dans ma situation ?*

Etc.

20

Ajoutez des sous-titres

Utilisez des sous-titres qui renseignent utilement le lecteur sur ce qu'il va lire.

Votre sous-titre doit indiquer au lecteur ce qu'il trouvera dans le paragraphe qu'il s'apprête à lire. Ainsi, si le contenu ne l'intéresse pas, il saura immédiatement qu'il peut le passer ou le survoler.

Donc, évitez des sous-titres vagues, du genre :

Remarque

ou

Ce que vous devez savoir.

Voici un exemple où le sous-titre renseigne peu sur le contenu de ce qui suit.

Quelles modifications seront encore apportées à la loi sur les baux à loyer ?

Une commission spéciale a été créée en 1994 par le ministre de la Justice et a reçu pour mission de procéder à une évaluation de la loi de 1991.

Sur la base du rapport de cette commission, un certain nombre de correctifs seront apportés. Il n'est cependant pas question de modifier la loi sur les baux à loyer de fond en comble, mais au contraire d'exclure tout abus et de réduire au strict minimum les éventuels malentendus entre propriétaires et locataires. Le gouvernement diffusera, dans les délais opportuns, toutes les informations requises concernant les modifications à venir.

Encore deux remarques de forme pour le bon usage des sous-titres :

Aidez le lecteur en lui fournissant des sous-titres conçus sur un modèle identique.

Par exemple, au lieu de :

1. *L'effort financier régional*
2. *L'effort régional en matière de personnel*

écrivez plutôt :

1. *L'effort régional en matière financière*
2. *L'effort régional en matière de personnel.*

Utilisez la forme interrogative.

On l'a vu, celle-ci convient généralement bien aux sous-titres (voir page 28).

21

Numérotez éventuellement les titres et les sous-titres de votre texte

La numérotation des titres et des sous-titres est un excellent principe car elle aide le lecteur à y voir clair dans la structure générale du texte.

Mais n'exagérez pas : prévoyez au maximum trois subdivisions.

Évitez par exemple ceci :

1. La rédaction

1.1. Faites ressortir la structure de votre texte

1.1.1. Numérotez éventuellement les titres

1.1.1.1. Les avantages de la numérotation

1.1.1.2. Les inconvénients de la numérotation

1.1.1.2.1.

1.1.1.2.2.

22

Aidez le lecteur par un exemple

Voici deux textes qui montrent qu'un exemple est parfois le bienvenu.

1. *Le lien de parenté du premier ou du deuxième degré.*

Ajoutez un exemple :

Le lien de parenté du premier degré (c'est-à-dire entre les parents et les enfants) ou du deuxième degré (par exemple entre frères et sœurs, ou entre grands-parents et petits-enfants).

2. *L'agent a droit à un maximum de 120 heures de congé de formation par an. Ce nombre est diminué proportionnellement si l'agent a été nommé définitivement pendant l'année scolaire précédente.*

Ajoutez un exemple :

Par exemple, si l'agent est nommé définitivement le 1^{er} février 1997, il a droit, pour l'année scolaire 1997-1998 à [...].

Exercice

Ajoutez un exemple à la phrase suivante afin d'en éclairer le contenu.

Le point de départ de l'allocation est fixé au premier jour du mois qui suit le mois où vous avez introduit la demande.

Comparez avec le corrigé n° 9 de la page 76.

23

Si le texte concerne un changement, insistez sur ce qui est différent

Ainsi, le texte suivant décrit le nouveau mode de calcul des congés de maladie des enseignants.

L'idée fondamentale du nouveau système

Le système des jours de calendrier est remplacé par un système de jours ouvrables : l'enseignant n'entame son droit au congé de maladie que pendant les jours d'ouverture des écoles.

Suit alors un exemple qui souligne bien la **différence** avec l'ancien mode de calcul.

Exemple :

Monsieur Dupont est malade du vendredi 22 au jeudi 28 septembre inclus : il utilise 4 jours de congé (et non plus 7 jours de calendrier).

24

Donnez un contre-exemple

Le contre-exemple aide beaucoup le lecteur à bien comprendre la portée d'une mesure. Pourtant, l'administration l'emploie rarement.

● **Voici d'abord un texte qui utilise des contre-exemples à bon escient.**

Ce texte est relatif à la réforme des congés de maladie dans l'enseignement. Il envisage d'abord les cas qui tombent sous le coup de cette réforme.

Qui est concerné ?

Tous les membres du personnel de l'enseignement – de tous les niveaux et de toutes les catégories – qui relèvent du statut de la Communauté, de l'enseignement officiel subventionné ou de l'enseignement libre subventionné, ainsi que les personnels des CPMS et les professeurs de religion.

Suivent alors les contre-exemples : le texte énumère les différents cas qui **ne sont pas** touchés par la réforme.

Rappelons que les congés de maternité ne sont pas inclus dans le régime général des congés de maladie; ils ne sont donc pas concernés par les présentes dispositions. De même, rien n'est changé en matière de congés liés à des accidents du travail ou sur le chemin du travail, qui relèvent d'une autre législation. Par ailleurs, le membre du personnel victime d'une maladie ou infirmité reconnue comme grave et de longue durée pourra conserver son traitement complet, sans limite de durée.

● **Voici à présent un texte dans lequel les contre-exemples auraient été souhaitables.**

Il s'agit de la conclusion d'une lettre qui recommande l'emploi de certaines imprimantes.

Le souci de conserver l'information nous pousse donc à recommander que les documents produits par vos services soient confectionnés au moyen d'imprimantes laser ou d'imprimantes à aiguille.

Il aurait été utile de préciser les sortes d'imprimantes qui sont déconseillées : par exemple les imprimantes à jet d'encre.

E. Facilitez la lecture par la mise en page

25

Utilisez les procédés techniques de mise en évidence

26

Ne craignez pas de recourir à une formule mathématique

27

Faites un tableau à double entrée

28

Faites un graphique ou un diagramme

29

Présentez les énumérations verticalement

30

Dans certains cas, utilisez des notes de bas de page

25

Utilisez les procédés techniques de mise en évidence

- Utilisez les **caractères gras**.

- Utilisez les *caractères italiques*.

Mais attention : les italiques ont souvent un rôle conventionnel.

On les emploie généralement pour signaler les extraits que l'on cite, les titres de livres, etc.

De plus, ils ressortent moins que le gras.

Donc les caractères italiques sont moins efficaces pour mettre du texte en évidence.

- Mettez certains mots en MAJUSCULES.

- Variez les types de caractères.

Pas trop cependant. On conseille généralement d'employer au maximum deux types de caractères (par exemple un pour les titres, et un pour le reste du texte).

- Employez les **couleurs**.

Mais certaines couleurs – ou certains contrastes de couleurs – disparaissent à la photocopie.

- Soulignez.

Avec ici aussi une réserve : les jambages de certaines lettres (j, g, p, q) facilitent leur reconnaissance. Or, dans un mot souligné, ces jambages apparaissent moins.

Un mot souligné est donc parfois moins lisible.

En tout cas, ne soulignez pas de passages trop longs.

- Utilisez un caractère plus grand.

- Encadrez certaines parties du texte.

À condition de ne pas employer trop de lignes.

Que devez-vous mettre en évidence ?

La réponse est simple :
ce qui peut aider le lecteur à comprendre le texte.

Gardez toutefois une juste mesure : si tout est mis en évidence, plus rien ne ressort ! C'est un peu comme si vous colliez une étiquette « Urgent » en rouge fluorescent sur tous les documents émanant de votre service.

Par exemple n'écrivez pas les noms propres en majuscules.
Voici un exemple où le lecteur n'est pas aidé.
Il s'agit d'une bibliographie des nouvelles acquisitions
de la bibliothèque du service.

BLAISE, P. et LENTZEN, E.,

Les élections du 21 mai 1995.

II. Les Conseils de Région et de Communauté.

Courrier hebdomadaire du CRISP

1995 - n° 1983-1984.

Dans cet exemple, ce n'est pas le plus important qui est mis en évidence.

Ce qui intéresse la majorité des lecteurs, c'est probablement de pouvoir parcourir rapidement les nouveaux titres. Or, ces titres ne sont pas mis en évidence : les procédés de mise en évidence sont mal utilisés et rendent au contraire la lecture plus lente. Au lieu de jeter une bouée au lecteur, on lui enfonce la tête sous l'eau.

Dans l'exemple suivant, certaines parties de phrases sont en gras. Le choix de ces parties est particulièrement heureux : lisez uniquement ce qui est gras, et vous connaîtrez l'essentiel. Pourtant le sujet est difficile : il s'agit de la désignation d'un administrateur provisoire, lorsque la santé d'une personne ne lui permet plus de s'occuper de ses biens.

Que contient l'ordonnance du Juge de Paix qui désigne un administrateur provisoire ?

*Si le Juge de Paix désigne un administrateur provisoire, il doit bien sûr indiquer **les nom, prénom et adresse de celui-ci**, mais également **l'étendue de ses pouvoirs** parce que ceux-ci peuvent varier d'un cas à l'autre, comme nous l'examinerons plus loin.*

L'ordonnance contient encore :

*– l'invitation adressée à l'administrateur provisoire à aviser le Juge de Paix, par lettre, de **l'acceptation de sa mission dans les huit jours de la notification de l'ordonnance.***

(À défaut de cette acceptation, la loi oblige le Juge de Paix à désigner d'office un autre administrateur provisoire).

*– l'invitation adressée à l'administrateur provisoire à établir, sous **forme d'inventaire, un rapport sur la nature et la composition des biens à gérer** et à transmettre ce rapport au Juge de Paix et à la personne protégée au plus tard un mois après l'acceptation de la mission.*

[...].

26

Ne craignez pas de recourir à une formule mathématique

Une formule mathématique sera plus facilement comprise qu'une longue phrase.

Si c'est nécessaire, expliquez les symboles utilisés.

Voici un exemple :

Le montant annuel de la pension de retraite est établi selon la formule suivante :

$$\frac{a \times 3,75 \times t}{100 \times 12}$$

« *a* » représente le traitement visé au 1^o

et « *t* » le nombre de mois entiers d'exercice du mandat concerné.

Mais si vous vous adressez à un large public, n'exigez pas de votre lecteur des connaissances mathématiques poussées (donc pas de logarithmes, etc.).

Exercice

Remplacez la phrase suivante par une formule mathématique. Comparez ensuite avec le corrigé n° 10 de la page 76.

Cette pension est égale à 60 % du traitement précité, multipliés par une fraction dont le numérateur est constitué par les années de service exprimées en mois, et dont le dénominateur est constitué par le nombre de mois compris entre [...].

27

Faites un tableau à double entrée

(aussi appelé « tableau cartésien »)

Principal avantage :

le tableau à double entrée permet de lire dans n'importe quel sens.

Exemple (emprunté à une version ancienne de la législation) :

Les dispositions concernant les congés de formation et la dispense de service sont applicables aux agents nommés définitivement.

Seules les dispositions relatives à la dispense de service et non celles qui concernent le congé de formation sont applicables aux stagiaires.

Les contractuels sont exclus de l'application de cet arrêté.

Voici une transposition sous forme de tableau à double entrée.

Le contenu informatif du texte qui précède y est présenté de manière beaucoup plus claire.

À qui cet arrêté s'applique-t-il ?

	<i>Dispense de service</i>	<i>Congé de formation</i>
<i>Agent nommé définitivement</i>	<i>Oui</i>	<i>Oui</i>
<i>Stagiaire</i>	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
<i>Contractuel</i>	<i>Non</i>	<i>Non</i>

Principal inconvénient :

le tableau à double entrée est difficile à remplir si les données sont complexes, surtout si vous vous adressez à un public très large.

Par contre, un tel tableau est **peu utile s'il ne présente pas de relation horizontale**. Jugez-en avec cet autre exemple :

<i>Compétences des autorités fédérales</i>	<i>Compétences des autorités régionales</i>
<ul style="list-style-type: none">– le programme national d'équipement dans le secteur de l'électricité,– le cycle du combustible nucléaire,– les tarifs.– etc.	<ul style="list-style-type: none">– la distribution publique de gaz,– la promotion des énergies renouvelables,– l'utilisation rationnelle de l'énergie.– etc.

Ici, il ne s'agit pas d'un tableau à double entrée, mais d'une simple disposition du texte en deux colonnes. Cette présentation en deux colonnes n'a pas l'avantage du tableau à double entrée : elle ne peut être lue que dans le sens normal de la lecture.

28

Faites un graphique ou un diagramme

« Transformer les données soporifiques en éléments visuels stimulants » !
(R. Parker, *PAO et graphisme pour les nuls*)

Avantage principal :

le diagramme donne d'emblée une vue globale;
les données essentielles sautent aux yeux.

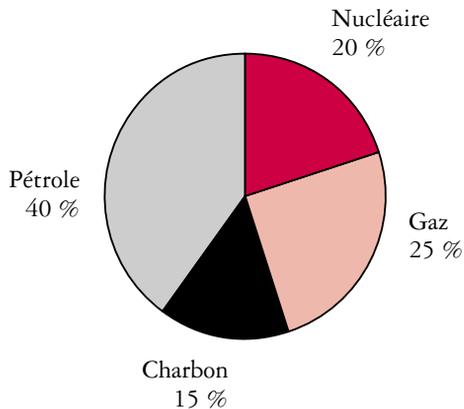
Quelle sorte de diagramme choisir ?

Choisissez la forme qui illustre le mieux ce que vous voulez montrer.

1° Pour présenter les parties d'un tout : **un diagramme circulaire**
(souvent dessiné en relief).

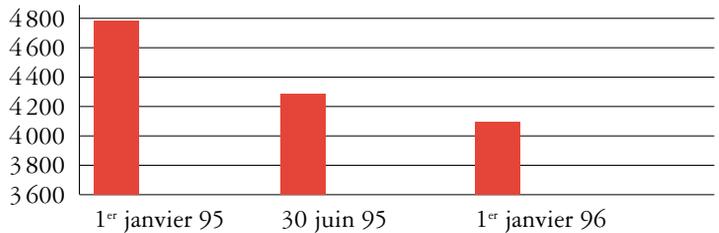
Il met bien en évidence les relations entre la partie et le tout.

Exemple : la consommation d'énergie.



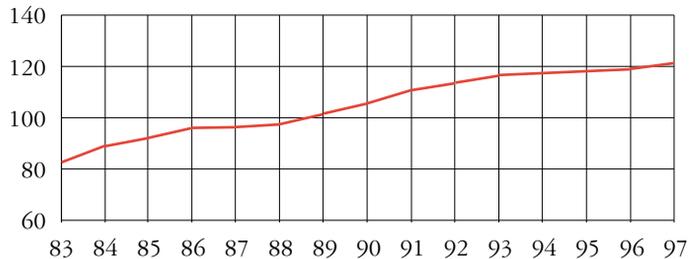
2° Pour comparer des valeurs : **un diagramme à barres**.
(Les barres sont parfois dessinées en relief : cubes empilés.)

Exemple : l'évolution, en un an, du nombre d'agents des départements ministériels de la Communauté française.



3° Pour une évolution chronologique : **le graphique classique**.

Exemple : l'évolution de l'indice-santé de janvier, base 1988.



Deux conseils

1. Ajoutez un commentaire (l'administration le fait rarement).

Le commentaire et le diagramme se renforcent mutuellement, sans qu'il soit nécessaire de lire tout le texte. Le lecteur reçoit l'information essentielle en dessous du diagramme.

Si cela l'intéresse, il sera alors tenté de lire le reste du texte.

2. Pas de diagramme compliqué.

Si votre diagramme demande un effort d'attention pour être compris, il perd son principal avantage (la vue globale).

Dans ce cas, ce n'est donc pas la peine d'employer un diagramme.

Par exemple, un diagramme circulaire ne peut pas comporter trop de portions, et ne peut pas comporter de portions trop petites.

Un autre exemple : n'employez pas de diagramme qui doit se lire dans les trois dimensions (non seulement de gauche à droite et de bas en haut, mais aussi d'avant en arrière). Et surtout, dans un même texte, n'employez jamais un tel diagramme en trois dimensions et un diagramme en deux dimensions dessiné en relief dans un but esthétique.

29

Présentez les énumérations verticalement

Lorsque l'on énumère différents éléments dans un texte, il est souvent préférable de présenter verticalement ces éléments. On prendra soin de faire précéder chacun des éléments d'un tiret, une puce, un numéro ou une lettre.

Voici d'abord une énumération horizontale :

Pour obtenir ce à quoi j'ai droit, je dois fournir au Service des Allocations familiales mon numéro d'allocations familiales et le montant des allocations que je perçois. Je dois fournir au Service d'Aide à la jeunesse mon numéro de mutuelle et le numéro de compte bancaire sur lequel l'Aide à la jeunesse peut me verser ce à quoi j'ai droit.

Voici maintenant le même texte présenté sous forme d'énumération verticale :

Pour obtenir ce à quoi j'ai droit, je dois fournir

a. au Service des Allocations familiales :

- mon numéro d'allocations familiales,*
- le montant des allocations que je perçois ;*

b. au Service d'Aide à la jeunesse :

- mon numéro de mutuelle,*
- le numéro de compte bancaire [...].*

Cette présentation verticale offre de nombreux avantages.

1. Elle est plus facile à comprendre :

on saisit mieux les rapports dans la phrase.

2. Elle limite le risque d'oubli :

le lecteur peut rapidement passer en revue les divers points et vérifier si tout est complet.

3. Elle réduit le risque de mauvaises interprétations.

Par exemple :

Il s'agit des droits réels, à l'exclusion du droit de propriété, des droits de créance, des actions en justice, des droits intellectuels et des droits que confère la qualité d'actionnaire d'une société.

Il est indispensable de connaître la matière pour comprendre cette phrase. En effet, elle pourrait être lue comme suit :

*droits réels, sauf – propriété,
– droits de créance,
– actions en justice,
– droits intellectuels,
– droits que confère la qualité d'actionnaire d'une société.*

alors qu'il faut lire :

*– droits réels, sauf propriété,
– droits de créance,
– actions en justice,
– droits intellectuels,
– droits que confère la qualité d'actionnaire d'une société.*

4. Elle permet parfois de résoudre le problème épineux des phrases trop longues.

30 Dans certains cas, utilisez des notes de bas de page

Mettez en note de bas de page ce qui n'est pas nécessaire pour suivre la lecture.

Le lecteur intéressé pourra, plus tard, revenir à vos indications secondaires, placées en notes de bas de page.

Exemple :

L'indemnité vous est accordée au taux de 50 %, parce que vos ressources sont inférieures à 500 000 F, conformément aux dispositions de l'art. 12 de l'arrêté royal du 3 février 1997 (Moniteur belge du 15 avril 1997) portant exécution de l'article 25 de la loi du 2 décembre 1992, etc. (Moniteur belge du 6 février 1993).

Ici, les deux références au *Moniteur* gênent considérablement la lecture. Placez-les en note de bas de page. Le lecteur qui le souhaite pourra y revenir. Vous pourriez même placer toutes ces références légales en note de bas de page.

S'il est nécessaire de citer la référence à un texte légal, mettez-la de préférence en note de bas de page. Vous pouvez aussi l'isoler dans un paragraphe distinct ou la placer juste en dessous du titre, en caractères plus petits.

NE mettez PAS en note de bas de page ce qui est nécessaire pour suivre la lecture.

Par exemple, ne mettez pas en note de bas de page :
Avant d'engager ces frais, il faut demander l'autorisation à [...].

Après la rédaction

31

Relisez le texte à tête reposée

■ Un bon conseil : laissez reposer votre texte pendant quelques jours.

Reprenez-le ensuite : vous serez étonné de tout ce qui vous sautera aux yeux à ce moment-là et qui vous avait échappé dans le feu de la rédaction.

32 Éliminez les mots inutiles

■ Si un mot n'ajoute rien au sens, supprimez-le.

Quelques exemples :

*Le gouvernement **actuel** a décidé que [...].*

*L'**objectif** **poursuivi** est de [...].*

*Le **délai** à **respecter** est de [...].*

*Le respect des réglementations **existantes**.*

Évitez aussi les formules vagues (comme *dans les plus brefs délais*).

Le mieux est parfois l'ennemi du bien

Le danger de l'infidélité

Rendre un texte plus facile à comprendre risque d'en déformer le contenu. C'est en particulier le cas pour les explications d'un texte juridique. Le texte rendu plus accessible ne peut rien retrancher ni rien ajouter par rapport à la version originale. Or, toute formulation différente risque de ne plus rendre compte exactement des cas marginaux et des cas auxquels l'auteur n'avait pas songé.

Voici un exemple où la réécriture proposée s'écarte du texte initial.

Un auteur critique la phrase suivante, qui témoigne du point de vue de l'administration :

Dans les deux mois qui suivent la réception de votre formulaire, le Collège des Bourgmestre et Échevins prendra une décision. Si aucune décision n'est prise pendant ce délai, votre demande est considérée comme approuvée.

Transformation proposée pour se placer au point de vue du lecteur :
Que va-t-il se passer maintenant ? Dans les deux mois, vous recevrez communication de la décision concernant votre demande. Si après ce délai, vous n'avez pas reçu de nouvelles, c'est que votre demande est approuvée.

Adopter le point de vue du lecteur est un principe excellent.

Mais ici, il aboutit à un changement de signification.

En effet, *absence de communication* ne signifie pas nécessairement *absence de décision*. Il se pourrait que la décision ait été prise, mais non communiquée pour une raison ou l'autre.

Les conséquences juridiques des deux situations ne sont pas les mêmes.

Les procédés de lisibilité : à utiliser avec modération !

Appliquez les procédés de lisibilité, mais avec bon sens; autrement dit, n'en abusez pas. **Le mieux est parfois l'ennemi du bien!**

Les corrigés

Comparez vos réponses !

Corrigé n° 1

(exercice de la page 25).

Examen de recrutement de [...].

Corrigé n° 2

(exercice de la page 25).

Pour le lecteur, il serait plus simple de partir de la date de naissance :
*Pour entrer en première année d'études supérieures,
vous devez être né après le...*

Corrigé n° 3

(exercice de la page 25).

Ce qui intéresse le lecteur, ce n'est pas l'organisme payeur,
c'est le paiement lui-même.
Votre rente vous sera payée par le service Untel.

Corrigé n° 4

(exercice de la page 27).

En cas de fausse couche pendant les 180 premiers jours [...].

Corrigé n° 5

(exercice de la page 29).

- a. *Quelles sont les obligations déontologiques qui en résultent pour les fonctionnaires ?*
- b. *Comment les comptes rendus de la réunion du Conseil sont-ils diffusés dans les autres services ?*
- c. *Les conseillers communaux ont-ils le droit de copier les documents ?
Le ministre de l'Intérieur a répondu dans sa circulaire [...].*

Corrigé n° 6

(exercice de la page 31).

Réponse : il y a deux fois *de*. Beaucoup de gens le voient difficilement parce que le bloc visuel ne correspond pas au bloc de sens.

Par contre, dans la présentation suivante, tout le monde remarque immédiatement l'erreur :

*Pour leur sécurité, placez les enfants
à l'arrière de de votre voiture.*

Corrigé n° 7

(exercice de la page 35).

Même si vous payez l'amende, vous devez [...].

Corrigé n° 8

(exercice de la page 35).

Si vous communiquez des données inexactes, vous [...].

Corrigé n° 9

(exercice de la page 53).

*Par exemple, si vous introduisez votre demande le 26 février,
vous aurez droit à l'allocation à partir du 1^{er} mars.*

Corrigé n° 10

(exercice de la page 61).

Cette pension de survie est égale à $\frac{T \times 60 \times S}{100 \times M}$

*où T représente le traitement précité,
S représente les années de service, exprimées en mois,
M représente le nombre de mois (etc.).*

Pour votre information

1. La féminisation des noms

La Communauté française a rendu obligatoire la féminisation des noms de métier, fonction, grade ou titre dans les actes relevant de la Communauté. Par exemple, c'est *une agente* et non *un agent* qui est susceptible de demander un congé de maternité.

Le Ministère fédéral de la Fonction publique recommande aux agents fédéraux d'appliquer cette féminisation.

Pour en savoir plus sur ces règles, sur le décret de féminisation, et pour consulter le répertoire complet des formes féminisées, procurez-vous:

Mettre au féminin

Guide de féminisation des noms de métier, fonction, grade ou titre.

Ce guide est disponible sur demande adressée au Service de la langue française. Vous pouvez aussi consulter le site Internet : <http://www.cfwb.be/franca>.

2. L'enrichissement de la langue française

Vous cherchez un équivalent français à un anglicisme ? Le Service de la langue française vous propose sa banque de données terminologique, également accessible sur son site Internet : <http://www.cfwb.be/franca>.

3. La nouvelle orthographe

La nouvelle orthographe est en vigueur depuis 1991. Elle est facultative. Pour en savoir plus et pour consulter le répertoire des mots qui ont subi une retouche, procurez-vous :

L'essentiel de la nouvelle orthographe. Les huit-cents mots les plus fréquents.

Ce fascicule est disponible auprès de l'APARO (Association pour l'application des recommandations orthographiques), rue du Serpentin, 29, 1050 Bruxelles.

Aperçu bibliographique

1. Quelques ouvrages de référence sur la lisibilité

Ameline, C. et Bois, C.,
Rigueur et lisibilité des écrits administratifs,

Paris, Direction de l'administration générale, du personnel et du budget (ministère de la Solidarité nationale), 1982.

Henry, G.,
Comment mesurer la lisibilité,
Paris - Bruxelles, Nathan-Labor,
(coll. Éducation 2 000), 1975.

Les excellents numéros de la défunte revue *Langue et administration*, U.G.A., Heule.

Leys, M.,
« Comment améliorer la lisibilité des textes administratifs ? », dans *Administration publique* (revue de l'Institut belge des sciences administratives), 1988, n° T 1.

« La lisibilité au service de l'administration de l'Économie et du Budget », dans *Bulletin de liaison et d'information de l'administration centrale du ministère de l'Économie et du ministère du Budget*, n° 84, avril-septembre 1979 (France).

Oury, P.,
Rédiger pour être lu,
Bruxelles, De Boeck, 1990.

Richaudeau, F.,
Linguistique pragmatique,
Paris, Retz, 1981.

Strauven, Ch.,
La lisibilité des textes administratifs,
Bruxelles, Ministère de la Communauté française, Service de la langue française, (Coll. « Français et société »), 1993.

Teirlinck, M., Bruffaerts, F., Van Hauwermeiren, P.,
Médicaments. Notice pour le public. Conseils de rédaction pour un style aisé et compréhensible,
Bruxelles, Ministère de la Santé publique et de la Famille, 1986, Inbel.

Timbal-Duclaux, L.,
L'expression écrite pour communiquer,
2^e éd., Paris, E.S.F., 1983.

2. Quelques ouvrages de référence pour écrire correctement

Bal, W. , Doppagne, A. , Goosse, A. , Hanse, J. , Lenoble-Pinson, M. , Pohl, J., et Warnant, L. ,
Belgicisms. Inventaire des particularités lexicales du français en Belgique,
Louvain-la-Neuve, Duculot, 1994.

Colignon, J.-P.,
Un point, c'est tout ! La ponctuation efficace,
Paris, Editions du Centre de formation et de perfectionnement des journalistes, 1992.

De Villers, M.-E.,
Multidictionnaire des difficultés de la langue française (orthographe, grammaire, conjugaison, significations, abréviations, prononciation, typographie, canadianismes, anglicismes, correspondance),
nouvelle édition mise à jour et enrichie, Editions Québec/Amérique (coll. « Langue et culture »), 1992.

Doppagne, A.,
Majuscules, abréviations, symboles et sigles. Pour une toilette parfaite du texte,
Paris - Louvain-la-Neuve, Duculot (coll. « L'esprit des mots »), 1991.

Grevisse, M.,
Le bon usage. Grammaire française,
13e édition revue par André Goosse,
Paris - Louvain-la-Neuve, Duculot, 1993, XXXVIII-1762 pp.

Grevisse, M., et Goosse, A.,
Nouvelle grammaire française,
3e édition, Louvain-la-Neuve,
Duculot, 1995, 393 pp.

Grevisse, M.,
Le français correct. Guide pratique, 5e édition révisée et actualisée par Michèle Lenoble-Pinson, Paris - Bruxelles, De Boeck-Duculot, 1998.

Hanse, J.,
Nouveau dictionnaire des difficultés du français moderne,
3e édition établie d'après les notes de l'auteur avec la collaboration scientifique de Daniel Blampain,
Louvain-la-Neuve, De Boeck-Duculot, 1994.

Mettre au féminin. Guide de féminisation des noms de métier, fonction, grade ou titre,
Bruxelles, Service de la langue française et Conseil supérieur de la langue française, 1994.

Le Nouveau Petit Robert. Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française, nouvelle édition revue sous la direction de Josette Rey-Debove et Alain Rey, Paris, Dictionnaires Le Robert, 1993.

ou son abrégé :

Le Bureau de conseil en lisibilité

Nous sommes à la disposition des agents des administrations fédérales.

Si vous souhaitez que vos textes soient plus faciles à comprendre, vous pouvez nous consulter. Nous vous donnerons des conseils et des propositions de réécriture.

Nous organisons aussi des cours sur les techniques de lisibilité (textes administratifs, formulaires, textes juridiques). Certains de ces cours peuvent avoir lieu dans vos locaux.

Vous pouvez aussi nous poser des questions de grammaire ou de vocabulaire (emploi d'un terme, accord grammatical, usage dans la correspondance administrative, etc.) Notre domaine, c'est essentiellement la langue courante et la langue administrative, pas les termes techniques spécialisés, ni la création de nouveaux mots.

Bureau de conseil en lisibilité
Institut de formation de l'administration
fédérale (IFA)
Ministère fédéral de la Fonction publique
Rue du Gouvernement provisoire, 15
1000 BRUXELLES

Michel Leys
Directeur du Bureau de conseil en lisibilité
De préférence par téléphone : (02) 229 73 16
Fax : (02) 217 53 48
e-mail : lsb@ofoifa.fgov.be

Le Service de la langue française et le Conseil supérieur de la langue française sont des interlocuteurs privilégiés pour toute question relative au statut, à l'usage et au rôle de la langue française dans les rapports sociaux.

Le Service de la langue française

offre notamment au public :

- de nombreuses publications sur la situation et l'usage de la langue française (collection Français et Société, collection Guide, ...);
- un service gratuit d'assistance linguistique pour toute question d'orthographe, de vocabulaire, de style, ... ;
- un site Internet proposant une multitude d'informations sur le français et sur la politique linguistique ;
- des opérations de sensibilisation à la langue française envisagée comme outil d'épanouissement personnel et de promotion sociale ;
- des activités d'enrichissement de la langue française (néologie et terminologie).

Le Service de la langue française assume encore d'autres tâches.

Notamment :

- le soutien aux associations ou organismes qui mènent des actions de promotion de la langue française ;
- le soutien aux recherches à caractère sociolinguistique ;
- le soutien aux publications concernant la langue française et la francophonie ;
- la coopération internationale en matière de langue française ;
- le secrétariat du Conseil supérieur de la langue française et de la Commission de surveillance de la législation sur la langue française.

Le Conseil supérieur de la langue française

est un organisme consultatif qui est chargé notamment :

- d'émettre des avis sur toute question relative à la langue française et à la francophonie ;
- de veiller à l'évolution de la situation linguistique de la Communauté française ;
- de proposer toute action de sensibilisation susceptible de promouvoir la langue française.

Service de la langue française et Conseil supérieur de la langue française

Ministère de la Communauté française

44, Bd Léopold II

1080 Bruxelles

Tél. : 02/ 413.23.37 ou 02/413.32.74 ou 02/413.29.26

Tlc. : 02/413.20.71

Mél. : secretariat.lngfr@cfwb.be