

---

# Programme de Formation

---

## LES ESSENTIELS DU LANGAGE CLAIR

---

### Organisation

---

**Durée :** 6 heures et 45 minutes

**Mode d'organisation :** Klassikaal

---

### Contenu pédagogique

---

#### **Public visé**

Tous les agents et agentes de niveau A ou B des administrations locales, régionales et para-régionales bruxelloises, en particulier ceux et celles qui rédigent des communications destinées au grand public (lettres et e-mails administratifs, formulaires, dépliants, règlements, journal communal, publications du Collège, pages web des administrations, communications officielles, communications sur les réseaux sociaux...).

Cette formation est réservée à des agents de niveau A ou B qui maîtrisent la rédaction administrative classique, mais qui souhaitent s'initier aux techniques spécifiques du langage clair. Ces agents peuvent être des experts dans leur domaine (économiste, juriste, scientifique ...) étant amenés à rédiger des textes devant être compris par des lecteurs non spécialistes de leur champ d'expertise.



#### **Objectifs pédagogiques**

Au terme de cette formation, les participantes et participants seront capables de :

- Mesurer si un texte est clair ou pas pour son public (citoyens, grand public)
- Connaître les lignes directrices de la norme Iso 24495-1 - Langage clair et simple
- Appliquer les techniques essentielles de rédaction claire qui rendent un texte tout à fait lisible pour son public cible
- Guider leurs collègues pour leur indiquer où améliorer leurs textes pour le rendre plus clair



#### **Description**

##### **INTRODUCTION**

Les administrations se doivent de communiquer de manière claire avec les citoyennes et citoyens, afin que ceux-ci comprennent vite et bien les messages de l'administration. Il est donc particulièrement important que les administrations locales, régionales et para-régionales bruxelloises adoptent le langage clair dans leur communication externe.

En effet, les bénéfices d'une communication en langage clair sont :

- Gain de temps et d'argent : des textes clairs diminueront les appels et plaintes pour incompréhension et encourageront les destinataires à exécuter vite et bien les tâches demandées
- Fiabilité et confiance : une communication claire garantit la retransmission correcte des infos, inspire confiance aux destinataires et favorise l'adhésion de ceux-ci aux messages transmis
- Image de marque et respect : des documents clairs contribuent à respecter les droits des citoyens et les encouragent à mieux respecter leurs devoirs

##### **CONTENU**

- Identification, grâce à l'analyse d'un même document administratif en 2 versions (claire/pas claire), des paramètres de clarté d'une communication écrite
- Identification des bénéfices d'une communication claire pour une administration



- Présentation de la norme Iso 24495-1 - Langage clair et simple
- Application aux textes apportés par les participants, par la réécriture
- Évaluation des textes et conseils d'amélioration vers la clarté
- Grille « contrôle qualité » pour améliorer la lisibilité des textes administratifs :
  - Grille d'évaluation du lecteur ou de la lectrice
  - Grille de remèdes du rédacteur ou de la rédactrice



### ***Modalités pédagogiques***

La formation est très pratique.

Les participantes et participants travailleront sur un ordinateur et feront beaucoup des exercices de réécriture en langage clair de divers écrits administratifs. Pour cela, elles et ils sont invités à apporter en formation une de leur prochaine publication, pour la réécrire en langage clair.