COMPRENDRE · S'ENTRAÎNER · REPRENDRE

Écrire pour un usager qui doit agir

Des explications, des applications et des corrections pour préparer votre concours.

AAE Intérieur, examen professionnel B vers A, session 2027 : début des oraux au 7 décembre 2026 confirmé sur la page ministérielle le 2 novembre. Calendrier et repères du coach uniquement ; RAEP du 9 novembre conservé.

Ce document conserve la version indiquée en pied de page. Les exercices sont des créations pédagogiques, distinctes des annales officielles. Consultez la notice de votre session pour ses règles et ses échéances.

Culture administrative · 15 min

Écrire pour un usager qui doit agir

Une information claire permet à la personne de savoir ce qu'elle doit faire et comment obtenir de l'aide.

À la fin de cette fiche

- Écrire une demande de pièce qui permet d'agir.
- Appliquer la méthode à une situation nouvelle et justifier les choix.

Le langage clair sert une action

La clarté concerne le vocabulaire, l'ordre des informations et la présentation. Le programme Services Publics+ encourage des communications adaptées à l'usager. Simplifier ne veut pas dire supprimer une condition utile ou promettre un droit inexistant : le message doit rester exact tout en rendant la démarche compréhensible.

Une méthode de message

Méthode éditoriale : donnez d'abord l'objet de la réponse, puis l'action attendue, les pièces utiles, les modalités et le relais en cas de difficulté. Utilisez les termes nécessaires et expliquez ceux qui ne sont pas courants. Faites lire le message à quelqu'un qui ne connaît pas la procédure : peut-il identifier sa prochaine action sans vous demander une traduction ?

Exemple fictif

Message initial : « Votre situation ne permet pas de procéder au traitement en l'état. » Version de travail : « Il manque la pièce indiquée ci-dessous pour poursuivre l'examen de votre demande. Vous pouvez la transmettre par le canal précisé. » Il faut ensuite nommer la pièce et le canal exacts. La reformulation ne promet ni acceptation du dossier ni réponse à une date non confirmée.

À vous de jouer

Pour une procédure fictive, rédigez trois phrases qui demandent un justificatif manquant. Le service propose le dépôt sur le portail ou à l'accueil. Aucun délai n'est indiqué. Rendez visibles la pièce, les deux possibilités et l'aide disponible, sans inventer de date.

Correction et contrôle

Votre texte doit permettre de répondre à « quoi ? », « comment ? » et « auprès de qui ? ». Vérifiez que les options sont celles fournies dans l'exercice. Une phrase courte mais vague ne suffit pas : « complétez votre dossier » ne dit pas quelle action accomplir. Distinguez enfin information générale et décision sur la situation particulière de l'usager.

Écrire une demande de pièce qui permet d'agir

Vérifiez que le message indique le document exact, le motif utile de la demande et le canal disponible. Ne remplacez pas une condition obligatoire par une formule aimable qui la rend facultative. Un bon objet facilite la compréhension ; une phrase d'ouverture explique où en est le dossier sans promettre sa validation. Si une décision doit comporter des mentions ou voies de recours, le langage clair ne dispense pas du formalisme applicable.

À vous de jouer · approfondissement

Données fictives : il manque le justificatif de domicile ; dépôt sur le portail ou à l'accueil ; aide à l'accueil ; aucun délai fourni. Réécrivez « Veuillez régulariser sans délai votre situation faute de quoi votre dossier sera rejeté ».

Correction · raisonnement attendu

« Pour poursuivre l'examen de votre demande, il manque votre justificatif de domicile. Vous pouvez le déposer sur le portail ou le remettre à l'accueil. Si vous avez besoin d'aide, l'équipe d'accueil peut vous accompagner. » La menace de rejet et l'urgence n'étaient pas établies par le scénario. Dans un cas réel, ajoutez les délais et conséquences uniquement après vérification de la procédure.

Vérifier votre réponse

Le lecteur connaît la pièce, le canal et l'aide ; les conséquences annoncées sont fondées.

À retenir

• Rendre la prochaine action identifiable.

• Simplifier sans modifier les conditions.

• Vérifier la compréhension réelle du message.

Vérifiez vos connaissances

1. Quel message est le plus utile si une pièce précise manque ?

A. Écrire seulement « dossier irrecevable » sans explication

B. Renvoyer vers un site sans préciser la rubrique

C. Ajouter plusieurs sigles pour paraître précis

D. Nommer la pièce manquante et les moyens disponibles pour la transmettre

Correction : D
L'usager doit identifier une action concrète. Les conditions et modalités annoncées doivent correspondre à la procédure.

2. Que ne doit pas faire une simplification de texte administratif ?

A. Supprimer une condition qui change les droits ou la démarche

B. Expliquer un sigle nécessaire

C. Réorganiser les informations dans l'ordre de l'action

D. Raccourcir une phrase sans changer son sens

Correction : A
La simplification préserve le sens juridique et pratique. Elle ne doit pas rendre une règle fausse en la tronquant.

3. Pourquoi faire tester un message à une personne extérieure au service ?

A. Pour lui déléguer la décision juridique

B. Pour vérifier qu'elle comprend l'action attendue sans connaître la procédure

C. Pour remplacer toute vérification des informations

D. Pour obtenir une validation officielle du concours

Correction : B
Un test de compréhension révèle les implicites. Il complète la vérification métier ; il ne la remplace pas.

4. La procédure fictive n'indique aucun délai. Que faut-il éviter dans la réponse ?

A. Préciser les deux canaux autorisés

B. Nommer la pièce demandée

C. Inventer une date limite pour rendre le message plus concret

D. Indiquer le relais d'aide prévu

Correction : C
L'utilité d'un message vient de sa précision fiable. Ajouter une date sans fondement peut induire l'usager en erreur.

5. Exercice de rédaction : quel message aide le mieux un usager à compléter sa démarche ?

A. Il manque la copie de la pièce demandée dans la notice. Déposez-la dans la rubrique « Documents » avant la date indiquée dans votre espace ; contactez l'accueil si vous ne pouvez pas l'ajouter.

B. Votre dossier est incomplet. Merci de faire le nécessaire.

C. L'absence des éléments requis empêche l'instruction selon la procédure applicable.

D. Nous vous invitons à prendre toutes dispositions utiles afin de régulariser votre situation.

Correction : A
Un message utilisable précise ce qui manque, l'action attendue, le canal et l'aide disponible. Les autres formulations décrivent un problème sans permettre d'agir. Dans une situation réelle, reprendre le nom exact de la pièce, la date vérifiée et le canal réellement disponible.

Références

Services Publics+ — une information claire, simple et accessible

www.plus.transformation.gouv.fr

NOUVELLE SITUATION · À REPRENDRE APRÈS 3 JOURS

Rendre un courrier utilisable

Situation fictive d'entraînement. Cas fictif : le message annonce « Votre demande ne saurait prospérer en l'absence des pièces susmentionnées ». Il manque une attestation de domicile ; le service attend cette pièce avant le 20 octobre et accepte un dépôt sur place ou dans l'espace personnel. Réécrivez le message sans ajouter de conséquence juridique.

Avant de lire la correction

Écrivez votre raisonnement sans la fiche. Ce cas est pédagogique ; il ne s'agit pas d'une annale officielle.

Correction pédagogique

Exemple : « Pour poursuivre l'examen de votre demande, transmettez votre attestation de domicile avant le 20 octobre. Vous pouvez la déposer à l'accueil ou dans votre espace personnel. Si vous rencontrez une difficulté, contactez le service. » Le délai et les voies d'envoi viennent du cas fictif. N'ajoutez pas de rejet automatique : la consigne n'en prévoit pas.

Critères d'auto-évaluation

- L'usager sait quelle pièce transmettre.
- Le délai et les voies d'envoi sont explicites.
- Je n'invente pas de sanction ou d'effet juridique.

Références

Services Publics+ — une information claire, simple et accessible

www.plus.transformation.gouv.fr