

Simplifier l'information




De quoi parle-t-on ?

Le contact avec les administrations se fait par le biais d'interfaces ou de documents.

Simplifier l'information, c'est rendre le contenu et la forme de ces documents plus adaptés aux usagers.

Pourquoi simplifier l'information ?

Le cerveau fonctionne par **heuristiques** :

- Il **interprète** la réalité 
- Il a recours à des **raccourcis cognitifs**
 - Pour appréhender l'environnement et généraliser les apprentissages 
- Il possède des **biais de raisonnement**
- Il a des **ressources limitées** et se fatigue 

Prendre en compte la **diversité des utilisateurs**

- Age, langue maternelle
- Présence possible de handicaps 

Quelques biais de rédaction

Malédiction de la connaissance

Lorsqu'on communique des informations, on peut supposer inconsciemment que les autres ont les mêmes connaissances pour les comprendre que nous.

Aversion au risque

Réticence à reformuler une information.

Biais du statut quo

Tendance à persister dans une façon de faire.

Principes pour rédiger des *informations adaptées*

Aller à l'essentiel

- Identifier l'information principale à délivrer
- Afficher les objectifs du document
- Dans le cadre d'une démarche, livrer les informations nécessaires pour la réaliser.

Utiliser un langage simple

- Préférer les verbes aux noms
- Privilégier les mots courants faciles à comprendre
- Construire des phrases simples
- Utiliser un mot par concept et illustrer les notions utilisées.

Présenter l'information avec logique

- Regrouper les informations similaires
- Structurer le document avec
 - Des titres explicites
 - Des sous-parties
 - Une idée par paragraphe

Personnaliser la relation avec le lecteur

- Mobiliser une relation de proximité
- Adopter un ton positif et une posture bienveillante
- Privilégier la pédagogie et la transparence

Faciliter le passage à l'action

- Donner des consignes claires, adaptées et identifiables
- Décomposer les démarches en sous-étapes simples
- Donner des moyens de contact
- Encourager la personne

Illustrer l'information

Crédits et ressources

Infographie réalisée à partir de la formation « Simplification de l'information aux usagers », DesignGouv.
https://youtu.be/7scX1FO_FQM

Crédits logos : Flatart, The Six Five, Gregor Cresnar, ProSymbols.

Création : Pierre LA ROCCA, Plateaux Numériques.
<https://plateaux-numeriques.fr/>

