

Newsletter 02/2025

Editorial

Fribourg, le 5 décembre 2025

Un langage compréhensible dans l'administration : entre précision et proximité

Dans le travail administratif quotidien, le langage est un outil important. Mais ce qui semble clair en interne peut être source de confusion en externe. C'est précisément pour cette raison qu'il vaut la peine de s'intéresser à l'effet des mots à l'extérieur.

Les courriers administratifs suscitent souvent des réactions négatives. De nombreux administré-e-s ne comprennent pas exactement leur contenu. Cela est souvent dû à la complexité du langage utilisé. Pourtant, des malentendus pourraient être évités grâce à un langage plus clair et plus proche des administré-e-s : des phrases courtes, peu de mots étrangers et une structure simple rendent les textes compréhensibles.

Dans l'administration, le langage technique est important : en interne, il faut des termes précis, des abréviations et des mentions légales. Mais dès qu'un texte est destiné à l'externe, par exemple sous forme de décision ou de prise de position, il doit également être compréhensible pour les profanes. Sinon, cela engendre de l'incertitude et de la frustration, en particulier lorsque la décision est négative. Dans de tels cas, les personnes concernées contactent souvent la médiation administrative.

L'expérience montre que lorsque les administré-e-s comprennent comment une décision a été prise, ils sont plus enclins à l'accepter, même si elle ne leur est pas favorable. Un langage clair instaure la confiance et renforce la relation entre l'administration et la population.

Bien sûr qu'il ne faut pas trop simplifier les textes spécialisés, au risque de créer des malentendus ou des lacunes juridiques. Il faut donc trouver un bon équilibre entre précision et clarté. Mais l'effort en vaut la chandelle : un langage compréhensible témoigne du respect et favorise une culture administrative basée sur la confiance.

Souhaitez-vous en discuter ? Je me tiens volontiers à votre disposition !

Annette Zunzer Raemy, médiatrice administrative
Contactez-nous : T +41 26 305 10 43 / annette.zunzerraemy@fr.ch

Actualités

[Protection des données : privatum adopte une résolution sur l'externalisation de données sensibles dans le cloud](#)
[Transparence : accès à un contrat de vente](#)

[Recherche et protection des données : article de la Prof. Astrid Epiney et Flaminia Dahinden dans la PJA](#)

[Publication de Privatum : recommandations relatives au Swiss U.S. Date Privacy Framework](#)

[Arrêt du Tribunal cantonal en transparence : accès garanti aux prises de position après consultation externe pour le PSEM](#)

[Protection des données : aide-mémoire du préposé fédéral sur les formulaires remis aux patients lors d'une visite médicale](#)

Consultations

[Prises de position de la Commission](#)

Si vous ne souhaitez plus recevoir cette Newsletter, nous vous prions de contacter notre secrétariat.

Autorité cantonale de la transparence, de la protection des données et de la médiation ATPrDM
Kantonale Behörde für Öffentlichkeit, Datenschutz und Mediation ÖDSBM