

De la
lettre
à la
page Web

Savoir communiquer avec le grand public

intelligibilité vocabulaire
convivialité accessibilité
cohérence

JF
1525.C65
D453
2006

PUBLICATIONS DU QUÉBEC



Québec 

INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC
CENTRE DE DOCUMENTATION
MONTRÉAL

De la
lettre
à la
page Web

Savoir communiquer avec le grand public

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC

1500D, rue Jean-Talon Nord, Québec (Québec) G1N 2E5

VENTE ET DISTRIBUTION

Téléphone : 418 643-5150 ou, sans frais, 1 800 463-2100

Télécopie : 418 643-6177 ou, sans frais, 1 800 561-3479

Internet : www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca

Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives Canada

Vedette principale au titre:

De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public

Comprend des réf. bibliogr. et un index

ISBN 2-551-19710-4

1. Correspondance administrative. 2. Style administratif. 3. Communication électronique. 4. Communication dans l'administration publique - Québec (Province).
I. Clerc, Isabelle, 1957- . II. Kavanagh, Éric, 1974- . III. Université Laval.
Centre interdisciplinaire de recherches sur les activités langagières. Groupe Rédiger.

JF1525.C65D4 2006

808'.066351

C2006-941505-6

De la
lettre
à la
page Web

Savoir communiquer avec le grand public

Cet ouvrage a été élaboré à l'initiative et sous la supervision du Secrétariat du Conseil du trésor et réalisé par le Groupe Rédiger de l'Université Laval avec la collaboration et le soutien de l'Office québécois de la langue française et du Secrétariat à la politique linguistique.

Recherche et rédaction

Groupe Rédiger, Centre interdisciplinaire de recherches
sur les activités langagières (CIRAL), Université Laval
Isabelle Clerc
Éric Kavanagh

Collaborateurs

Jocelyne Bisailon, Jean-Pierre Bouchard, Geneviève Cardinal, Élise Chamard, Pauline Curien,
Réal D'Amours, Pierre-Yves De La Garde, Karine Desbiens, Marie Dufour, Marie-Chantal Dufour-Beaudin,
Lucia Flores, Anne Fonteneau, Bernadette Kassi, Marianne Kugler, François Lépine, René Lesage,
Axel Morgan, Lætitia Noteris, Cung Nguyen, Isabelle Pelletier, Alain Rochon, Micheline Savard,
Danielle Tremblay, Sonya Trudeau.

Rédaction du document sur les termes à utiliser et révision linguistique

Office québécois de la langue française
Gilles Boivin
Tina Célestin
Martine Germain
Caroline Laflamme
Pierrette Vachon-L'Heureux

Suivi du projet

Secrétariat du Conseil du trésor
Centre d'expertise sur la prestation de services
Johanne Hébert

Conception graphique

Isabelle Pelletier

Conception de la page couverture

Siamois graphisme

Édition produite par

Les Publications du Québec
1500, rue Jean-Talon Nord
1^{er} étage
Québec (Québec) G1N 2E5

© Gouvernement du Québec, 2006

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN 2-551-19710-4

Tous droits réservés pour tous pays. Reproduction par quelque procédé que ce soit et traduction,
même partielles, interdites sans l'autorisation des Publications du Québec.

Préface

La performance des services gouvernementaux est un enjeu de taille pour les administrations publiques actuelles, qui doivent repenser les façons d'offrir leurs services de manière à les centrer davantage sur les besoins de la population. À cet égard, notre gouvernement s'est notamment engagé, dans son programme d'action Briller parmi les meilleurs, à moderniser les services de l'État en améliorant leur efficacité et la qualité de leur prestation.

Dans la foulée du Plan de modernisation 2004-2007, la simplification dans les communications écrites ou électroniques constitue un élément incontournable pour garantir des échanges respectueux et efficaces entre l'État et l'ensemble des usagers qu'il dessert.

La conception et la révision des documents qui émanent des ministères et des organismes de l'administration publique nécessitent l'intervention de plusieurs spécialistes : la personne experte d'un domaine, celle qui rédige ou qui vulgarise, sans oublier l'édimestre responsable de structurer et de diffuser l'information. Le défi consiste donc à amener ceux et celles qui interviennent dans ce processus à se préoccuper de la simplification du langage administratif et à s'assurer que les messages adressés aux multiples destinataires sont conçus et rédigés dans une langue à la fois concise et accessible.

En effet, simplicité, clarté et lisibilité sont à la base d'une communication de qualité. Celle-ci s'illustre plus particulièrement par la maîtrise du code linguistique, l'expression cohérente des idées et le respect des conventions propres aux écrits dans les différents domaines où l'administration publique intervient.

Le guide *De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public* vient répondre aux exigences linguistiques propres aux communications gouvernementales. En s'appuyant sur les principaux supports de communication, soit la lettre, le courriel, les formulaires imprimés et électroniques ainsi que les sites Web, les auteurs de ce guide fournissent au personnel de l'administration publique un éventail de conseils pratiques et circonstanciés en matière de rédaction et de communication.

S'inscrivant dans le droit-fil des autres outils linguistiques mis au point par divers ministères et organismes, le présent guide constitue un complément utile à l'ouvrage produit par l'Office québécois de la langue française, *Le français au bureau*, qui, à sa sixième édition, demeure une référence de première importance.

Nous sommes confiantes que l'application des principes énoncés dans le guide *De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public* facilitera les communications entre l'Administration et la population du Québec.

La présidente du Conseil du trésor
et ministre responsable de
l'Administration gouvernementale,



Monique Jérôme-Forget

La ministre de la Culture
et des Communications,



Line Beauchamp

Remerciements

La réalisation de ce guide tient à de nombreuses et fructueuses collaborations. Que soient remerciés ici tous ceux et celles qui ont prêté généreusement leur concours professionnel.

Nous remercions vivement les partenaires de première ligne, le Centre d'expertise des grands organismes, Revenu Québec, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, Éducaloi, ainsi que tous les acteurs de la fonction publique qui ont bien voulu participer à la confection des différents corpus et qui nous ont parlé de leur travail, qu'il s'agisse des analystes, linguistes, terminologues, agents et agentes d'information, infographistes, etc.

Merci également aux intermédiaires privilégiés entre l'État et le citoyen, notamment le personnel des greffes et celui des organismes communautaires, qui nous ont décrit les exigences auxquelles ils doivent faire face au quotidien.

Notre reconnaissance va aussi aux citoyens et aux citoyennes qui ont exprimé leur opinion dans le cadre d'entrevues et de tables rondes riches d'enseignement.

Enfin, ce guide n'aurait pas pu voir le jour sans le soutien de Réal Dumoulin, aujourd'hui à la retraite, qui a lancé cet ambitieux projet alors qu'il occupait les fonctions de directeur des inforoutes à l'ancien ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

Avant-propos

Ce guide pratique s'adresse au personnel de l'administration publique qui doit communiquer avec la population. Il traite de cinq genres d'écrits : la lettre, le courriel, le formulaire papier, le formulaire électronique et le site Web.

La démarche et les techniques de rédaction sont le résultat des enquêtes menées au cours des dernières années sur divers documents émanant de l'Administration québécoise. Les recommandations qui y sont formulées s'appuient sur les principes de lisibilité et d'intelligibilité énoncés dans les différents rapports que le Groupe Rédiger a soumis aux responsables ministériels du projet.

Table des matières

Introduction	17
---------------------------	----

Première partie : Démarche de rédaction

Chapitre 1 : Analyse de mandat	23
---	----

1.1 Le contexte global de la communication	24
--	----

1.2 Le but de la communication	24
--------------------------------------	----

1.3 Le public cible	25
---------------------------	----

1.4 Le sujet de la communication	28
--	----

1.5 La forme du document	30
--------------------------------	----

1.6 La reformulation du mandat	31
--------------------------------------	----

1.7 L'établissement d'un échéancier	31
---	----

Chapitre 2 : Collecte et sélection de l'information	33
--	----

2.1 La collecte de l'information	34
--	----

2.2 La sélection de l'information	35
---	----

2.3 Les principaux problèmes d'information	37
--	----

2.3.1 Le manque d'information	38
-------------------------------------	----

2.3.2 Le surplus d'information	38
--------------------------------------	----

2.3.3 Le manque d'explications	39
--------------------------------------	----

2.3.4 L'absence de mise en contexte	40
---	----

Chapitre 3 : Structuration de l'information	41
--	----

3.1 Le regroupement de l'information	42
--	----

3.2 L'agencement de l'information	43
---	----

Chapitre 4 : Écriture des textes	45
4.1 La construction de la phrase	46
4.2 Les tournures impersonnelles	50
4.3 La voix passive	51
4.4 La construction des paragraphes	52
4.5 Les énumérations	55
4.6 Les procédés de vulgarisation	58
4.6.1 L'équivalence	60
4.6.2 La définition	60
4.6.3 L'explication	61
4.6.4 L'exemple ou l'illustration	62
4.7 Les procédés de personnalisation	63
4.8 Les procédés de féminisation	64
 Chapitre 5 : Relecture	67
5.1 L'aspect informatif	69
5.2 L'aspect structurel	70
5.3 L'aspect rédactionnel	71
5.4 L'aspect visuel	73
 Deuxième partie : Fiches techniques	
Lettre	79
■ Sélectionner l'information essentielle	87
■ Composer l'objet avec précision	88
■ Personnaliser l'objet	89
■ Rédiger l'objet de façon transparente	90
■ Personnaliser l'appel	91
■ Uniformiser la structure du corps du texte	92
■ Adopter et maintenir un ton courtois	96
■ Éviter le ton autoritaire	98
■ Éviter les formules menaçantes	99
■ Supprimer les formules accusatrices	101
■ Toujours s'adresser au destinataire de la même manière	102

■ Représenter l'auteur par les pronoms <i>nous</i> ou <i>je</i>	104
■ Rappeler les circonstances de l'échange	106
■ Préciser les circonstances de l'envoi	108
■ Rappeler la date des échanges précédents	110
■ Annoncer l'acte administratif rapidement et avec précision	112
■ Mettre en relief l'annonce de l'acte administratif	115
■ Introduire l'acte administratif lorsqu'il est complexe	116
■ Expliquer l'acte administratif	118
■ Justifier l'acte administratif de façon claire et détaillée	119
■ Rappeler la situation du destinataire dans la justification	121
■ Décrire avec précision les effets de l'acte administratif	122
■ Décrire précisément et sans détour les sanctions	123
■ Décrire précisément les étapes des démarches à entreprendre	124
■ Décrire de façon précise et détaillée les recours du citoyen	125
■ Adapter l'énoncé des lois à la situation du destinataire	126
■ Offrir systématiquement des sources de renseignements supplémentaires	128
■ Donner les coordonnées précises du ou de la responsable du dossier	130
■ Insérer une salutation courtoise	131
Courriel	133
■ Uniformiser l'offre de courriel	141
■ Diriger efficacement le citoyen ou la citoyenne vers les coordonnées	143
■ Créer une page de coordonnées complètes	145
■ Préciser les limites d'utilisation du courriel	149
■ Fournir un accusé de réception	151
■ Gérer les renseignements personnels	153
■ Réacheminer efficacement un dossier	156
■ Rédiger un message de réacheminement clair	160
■ Bien identifier l'expéditeur	162
■ Rédiger systématiquement un objet	165
■ Utiliser la signature gouvernementale	168
■ Structurer le courriel comme une lettre	169
■ Rédiger systématiquement un appel	172
■ Insérer une mise en contexte	175
■ Insérer les coordonnées du ou de la signataire	176
■ Éviter le traitement familial	179
■ Optimiser la présentation d'extraits de documents	182

■ Fournir des hyperliens complets	186
■ Simplifier la mise en page	188
■ Réduire l'emploi des procédés visuels	192
■ Améliorer la mise en évidence	196
■ Présenter le message d'origine après la réponse	198
■ Marquer visuellement le message d'origine	203
■ Gérer efficacement les documents joints	205
■ Éviter les envois non sollicités	208
Formulaire papier	211
■ Regrouper le numéro et le titre du formulaire	219
■ Rassembler et distinguer visuellement les espaces réservés à l'Administration	220
■ Employer les trames pour les espaces réservés à l'Administration	221
■ Hiérarchiser les zones d'information	222
■ Limiter le nombre d'alignements	223
■ Distinguer les zones conçues pour des destinataires différents	224
■ Traiter les libellés uniformément	226
■ Présenter de façon uniforme les renseignements sur l'identité	227
■ Simplifier la numérotation des questions	228
■ Donner les indications de remplissage dans la marge	229
■ Éviter les demandes de renseignements inutiles	231
■ Numérotter les subdivisions de façon logique	232
■ Délimiter les zones de saisie	233
■ Choisir le bon type de zones de saisie	234
■ Formater adéquatement les cases de saisie	236
■ Faciliter l'inscription des montants d'argent	237
■ Optimiser la présentation des cases à cocher	238
■ Alléger la présentation des documents d'accompagnement	240
■ Présenter les annexes de façon claire et ordonnée	242
Formulaire électronique	243
■ Annoncer les formulaires en page d'accueil	249
■ Faciliter la recherche des formulaires	250
■ Décrire les documents avec précision	252
■ Limiter la demande de renseignements à l'essentiel	254
■ Parler la langue de l'utilisateur ou de l'utilisatrice	256
■ Reprendre l'environnement visuel du site Web	257

■ Scinder en étapes les formulaires longs	259
■ Intégrer une étape de confirmation détaillée	261
■ Concevoir un système d'aide facile d'accès	263
■ Intégrer les messages d'aide dans l'interface	265
■ Faciliter la correction des erreurs	267
■ Concevoir une étape de validation	269
■ Concevoir un système de validation souple	271
■ Afficher le délai d'utilisation	273
■ Formater les cases adéquatement	275
■ Offrir la possibilité d'imprimer	277
Site Web	279
■ Concevoir une interface simple et aérée	287
■ Concevoir un site visuellement cohérent	290
■ Éviter le traitement publicitaire	292
■ Offrir rapidement les aides à la navigation	294
■ Attribuer une fonction unique aux menus	296
■ Simplifier les menus trop longs	298
■ Développer une FAQ pertinente	303
■ Regrouper les liens les plus populaires	305
■ Présenter une zone d'actualités	307
■ Titrer chacune des pages	310
■ Situer la position de l'internaute	312
■ Simplifier l'adressage et le contenu de la balise de titre	314
■ Préciser la nature des hyperliens	319
■ Contextualiser les hyperliens	321
■ Indiquer la direction des hyperliens	322
■ Intituler les hyperliens pour favoriser la lecture	324
■ Éviter de parsemer les hyperliens dans un texte	325
■ Créer des hyperliens aisément reconnaissables	327
■ Éviter le redoublement des hyperliens	330
■ Optimiser la présentation des textes pour la lecture à l'écran	331
■ Favoriser un traitement schématique de l'information	333
■ Optimiser la présentation des listes	336
■ Hiérarchiser les listes longues et complexes	338
■ Effectuer des mises en évidence efficaces	341

Vocabulaire	345
Termes à utiliser dans les libellés des formulaires (partie <i>Renseignements sur l'identité</i>)	
Bibliographie	357
Index	371

Introduction

Plus on connaît la personne à qui on s'adresse, plus on a de chances de se faire comprendre. D'entrée de jeu, le représentant de l'État qui veut s'adresser au citoyen se heurte à une difficulté de taille. Il a rarement à sa disposition une représentation du destinataire de la communication. En fait, il n'y a pas de lecteur type. La personne visée peut être âgée de 16 ans ou de 60 ans, elle peut habiter Rimouski ou Montréal, elle peut être descendante d'immigrants français arrivés en Nouvelle-France il y a plus de 300 ans ou encore être nouvellement immigrée en sol québécois; elle peut avoir été scolarisée en français, mais avoir abandonné l'école toute jeune; à l'opposé, elle peut avoir un doctorat en poche sans pour autant parler le français de façon courante. Bref, il n'existe pas de lecteur type représentatif du « grand public ».

Seules les mesures qui s'adressent à des publics cibles, comme celles destinées aux personnes âgées, permettent de situer avec un peu de précision le public visé par la communication. Dans la plupart des cas, les seuls instruments dont dispose le rédacteur sont les enquêtes qui cherchent à décrire les capacités de lecture de la population. Selon celles-ci, au Québec, ces destinataires seraient plus de 50 % à éprouver des difficultés à lire un texte suivi; de ce nombre, la moitié aurait un très faible taux d'alphabétisme¹. C'est ainsi que les lecteurs les plus faibles doivent souvent avoir recours à des intermédiaires pour comprendre les messages qui leur sont destinés. Quant aux autres, ils saisiront le sens de ce qu'ils lisent à la seule condition que les écrits soient clairs, explicites, et que l'action à accomplir soit simple (envoyer un document avec une lettre de retour, remplir une case dans un formulaire, répondre par un oui ou par un non dans un courriel, etc.).

Il faut ajouter que la difficulté à comprendre le texte augmente avec la spécialisation plus ou moins grande des écrits (droit, fiscalité, médecine), sans compter la méconnaissance des rouages de l'Administration de la part du citoyen et de la citoyenne. Comment peut-on alors connaître et

1. Menée en 1994, l'enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes définit l'alphabétisme comme l'« [a]ptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans le vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances ».

faire valoir ses droits, participer à la vie démocratique si les voies d'accès à l'information sont obstruées ? Tout citoyen a le « droit de comprendre² » ce qui lui est dit ou demandé. Aussi, pour permettre au citoyen une prise sur ce qu'il lit, le rédacteur fera en sorte que son texte soit facilement déchiffrable et compréhensible. À défaut de bien situer les capacités de lecture de ceux et celles à qui s'adressent ses écrits, il devra appliquer scrupuleusement les grands principes de lisibilité et d'intelligibilité. Les recommandations du guide *De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public* n'ont d'autre visée que le développement d'une telle pratique.

Qu'est-ce donc qu'un texte lisible et intelligible ? C'est un texte dont on saisit la teneur aisément à la première lecture. La lisibilité relève du choix des mots, de la structure de la phrase, de la présentation matérielle du texte. L'intelligibilité relève principalement du choix de l'information et de la structuration du contenu. Contrairement à une certaine croyance répandue, un texte lisible est bien plus qu'un texte sans fautes. -

Tout texte doit, bien sûr, respecter les règles linguistiques, mais il faut surtout – et encore plus dans le cas de la simplification des communications – qu'il soit adapté aux connaissances de son destinataire. Ces connaissances incluent les croyances et les valeurs acquises aussi bien à l'école, dans le milieu familial que par soi-même. À défaut de connaître l'univers social particulier du lecteur, dans le cas des communications adressées au grand public, il faut appliquer avec la plus grande rigueur les principes de base de la langue claire dans le choix de l'information, dans la structuration des idées, dans le degré de vulgarisation des notions, dans le choix du vocabulaire, dans la construction de la phrase, etc. Ce sont sur ces principes que repose le guide présenté ici.

Un document sans mise en contexte ne rejoindra pas le lecteur ; un texte dont la structure n'est pas épurée et mise en évidence exigera du lecteur des efforts inutiles. Un texte dépersonnalisé le démotivera, un texte en langue de bois le découragera tout à fait. Ainsi, un texte compréhensible est un texte dont l'information est complète pour un lecteur profane, dont la structure fait ressortir l'idée maîtresse avec logique et clarté, et dont les notions complexes sont expliquées au fur et à mesure du raisonnement.

2. Selon Nicole Fernbach (2003 : 3), « [l']affirmation du droit de comprendre est à l'origine d'un mouvement international qui dépasse les différences de langue, de tradition juridique ou de culture ».

Dans ce guide, le lecteur trouvera des solutions à chacun des problèmes soulevés par les chercheurs du Groupe Rédiger³ et dont l'existence a été confirmée par les citoyens et les citoyennes : lacunes dans l'information, la structuration, la présentation et la rédaction. Seule une démarche de rédaction bien ordonnée permet de les éviter. Celle proposée ici comporte cinq étapes : l'analyse de mandat, la collecte et la sélection de l'information, la structuration de l'information, l'écriture des textes et la relecture. Cette démarche s'applique à chaque situation de communication écrite et pour tout type de document. Elle touche tous les rédacteurs et autres acteurs concernés par la chaîne de production d'un document écrit : analystes, juristes, linguistes, infographistes, webmestres et édimestres, etc. Elle forme la première partie du guide.

La deuxième partie du guide, présentée sous forme de fiches techniques, traite des écrits particuliers. Le lecteur y trouvera des conseils pour la rédaction des lettres, des courriels, des formulaires papier, des formulaires électroniques et des sites Web. Une particularité du guide : pour chaque genre d'écrit, une affiche-synthèse présente le canevas de base et les composantes du genre. Elle sert à la fois de modèle visuel et d'aide-mémoire. ■

3. Pour plus de précisions, voir les trois rapports de recommandations du Groupe Rédiger (2002, 2003 et 2005) à l'adresse suivante : www.webmaestro.gouv.qc.ca/simplification.

1^{re} partie

Démarche de rédaction

1

Analyse de mandat

Qu'on ait une information à transmettre, un renseignement à demander, une procédure à imposer ou un conseil à donner, on a besoin de suivre une démarche rigoureuse pour structurer sa pensée. Rédiger est une tâche complexe qui se présente comme un problème à résoudre et qui exige la collaboration de plusieurs personnes, experts de contenu, infographistes, rédacteurs, linguistes, etc. Réussir des communications efficaces suppose qu'on s'accorde sur ce qu'est un texte clair et simple, et qu'on respecte scrupuleusement le mandat donné au départ.

L'analyse de mandat constitue une étape fondamentale qui détermine toute la production écrite. C'est à ce moment que le rédacteur définit les paramètres de la situation de communication qui le guideront tout au long de son travail d'écriture. Plus les réponses aux questions qu'il se pose alors seront précises, plus la démarche sera rigoureuse, et le texte, efficace. Pour cerner son mandat, prendre connaissance de son cadre et de ses limites, il doit s'interroger sur le contexte global de la communication, sur le public visé et sur le type de document à produire (lettre, guide, formulaire, etc.).

1.1 Le contexte global de la communication

Tout mandat d'écriture suppose un mandant (la personne qui donne le mandat), des mandataires (les responsables de la conception du document) et un destinataire (la personne à qui s'adresse le document). Le rédacteur doit s'assurer qu'il a bien compris ce qu'on exige de lui et qu'il a en main toute l'information nécessaire pour mener à bien son travail. En effet, c'est à lui qu'incombe la responsabilité de choisir les stratégies d'écriture les plus efficaces pour obtenir l'effet escompté sur le lecteur, dans la limite des contraintes qui lui sont imposées. Le rédacteur fera la preuve de son professionnalisme s'il sait anticiper les difficultés auxquelles il devra faire face.

- Le mandat donné permettra-t-il d'atteindre le but visé ?
- Le temps accordé pour exécuter le mandat d'écriture est-il réaliste ?
- Quelles seront les étapes de validation ?
- Sur quelles ressources le rédacteur pourra-t-il compter ?

S'il ne demande pas de précisions sur la tâche dont il devra s'acquitter, il peut en résulter des malentendus et des retards.

1.2 Le but de la communication

Une communication réussie est une communication qui produit l'effet voulu sur le récepteur. Le but (ou l'intention de communication) est la pierre angulaire du texte. Veut-on renseigner le ou la destinataire sur un sujet (pour lui permettre d'augmenter ses connaissances, pour l'éclairer sur une question, etc.) ? A-t-on plutôt l'intention

de l'inciter à faire quelque chose, de le ou la convaincre (pour lui démontrer ou lui prouver quelque chose, pour l'amener à changer d'opinion, à modifier sa perception, son attitude ou son comportement)? Tout texte administratif se construit autour d'une de ces deux intentions dominantes : informer ou faire agir. Il est donc important de bien préciser sa visée.

Dans les communications gouvernementales, l'émetteur est un ministère ou un organisme doté d'une mission, d'un rôle et d'une image institutionnelle. C'est lui que le rédacteur représente chaque fois qu'il prend la plume. C'est en son nom qu'il s'adresse au public. Aussi lui faut-il comprendre parfaitement l'objectif de la communication et le ton à adopter. On ne s'adresse pas à une citoyenne de la même façon dans un formulaire qui exige d'elle des renseignements que dans une brochure qui l'informe de ses droits.

1.3 Le public cible

Tout document bien construit se fonde sur la définition précise du public auquel il s'adresse. C'est loin d'être toujours le cas. Combien d'entre nous, par exemple, ont réussi à programmer un magnétoscope du premier coup? Pour être en mesure de choisir la bonne information à transmettre, le rédacteur doit tenir compte des acquis de la personne à qui il s'adresse. Ainsi, l'information nouvelle sera mieux saisie si elle se greffe sur ce que le lecteur possède déjà. Les questions *Que connaît le lecteur du sujet?* et *De quelles connaissances a-t-il besoin pour saisir les données plus complexes?* sont donc indispensables. Au moment de la rédaction, le rédacteur devra « traduire » son message dans les mots du destinataire en faisant appel aux images qu'il a dans sa tête. Il ne fera pas les mêmes analogies pour expliquer une notion selon que le lecteur ou la lectrice a 20 ans ou 80 ans.

En effet, pour faire passer un message, le rédacteur doit toucher son destinataire, le joindre là où il est. Pour trouver une zone de partage, il lui faut saisir l'univers de l'autre, en essayant de répondre, par exemple, aux questions qui suivent :

- De quel sexe est-il ?
- Où vit-il ?
- Quel âge a-t-il ?
- Quelle est sa profession ?
- Pendant combien d'années a-t-il fréquenté l'école ?
- Quelle est son origine ethnique ?
- Quels sont ses valeurs, ses préjugés, ses craintes, ses tabous ?
- Quelles sont ses préférences socioculturelles (quelle musique écoute-t-il, quelles émissions de télévision aime-t-il, quels sports pratique-t-il) ?
- Quelles sont ses compétences linguistiques ?
- Quelle est sa culture générale ? Que sait-il du sujet traité ?
Quel est son intérêt pour le sujet ?
- Dans quel contexte et dans quelles conditions utilisera-t-il le document ?
- A-t-il des besoins particuliers (ex. : handicap visuel) ?

Voilà le schéma idéal. Toutefois, dans le cas des communications gouvernementales destinées aux citoyens et aux citoyennes, ces questions sont trop précises. En effet, le destinataire est, dans la majorité des cas, le grand public. Ce lecteur collectif, dont on ne connaît ni les habitudes de vie ni les compétences, rassemble toutes sortes de lecteurs. Entre les personnes en proie à de grandes difficultés de lecture et celles pour qui lire est facile, se tient le lecteur moyen, qui lit, mais « pas très bien¹ ». Ce qui compte, c'est qu'il sache rapidement s'il est concerné par le programme en question, quelles démarches il doit entreprendre, sur quelle aide il peut compter, etc. Ainsi, à défaut de pouvoir tracer un portrait précis du destinataire, le rédacteur peut se donner quelques points de repère. Voici sept facteurs à considérer pour se faire une idée générale du public auquel on s'adresse.

1. Le lecteur moyen, selon Statistique Canada, est un lecteur de niveau 3. Pour des précisions sur les différents niveaux de compétences en lecture de la population, voir la source suivante : Statistique Canada et Organisation de coopération et de développement économiques, *La littératie à l'ère de l'information : rapport final de l'Enquête internationale sur la littératie des adultes*, Paris, OCDE, 2000, 191 p.

Tableau des sept facteurs à considérer à propos du destinataire lors de la conception et de la rédaction d'un document

Degré de motivation	La motivation d'un individu peut avoir des impacts considérables sur le degré de compréhension du texte ou du document qu'il a entre les mains. En général, plus il sera motivé, plus le lecteur fera des efforts pour comprendre un document. À l'inverse, un manque de motivation peut le rendre plutôt réfractaire, ce qui rend la tâche extrêmement complexe pour les rédacteurs ou les concepteurs.
Compréhension du contexte de communication	Tout document émis par le gouvernement s'inscrit dans une relation plus large avec le citoyen. La compréhension de cette relation est une condition essentielle à la réussite de l'acte de communication avec ce dernier. Ce facteur est d'autant plus important dans les relations qui renferment des éléments légaux et juridiques.
Niveau de littératie	Prendre en compte le niveau de littératie, c'est considérer les compétences nécessaires pour bien utiliser un document. Cela inclut les compétences en lecture, bien sûr, mais cela concerne aussi la capacité à interpréter un tableau de données, un schéma, un système de titres, un index, une table des matières, un système de notes en bas de page, une mise en page, etc.
Compétences techniques (informatiques)	Bien qu'elles soient souvent incluses dans la définition de la littératie, les compétences techniques (le plus souvent informatiques) des destinataires doivent faire l'objet d'une préoccupation particulière. Dans le cas des documents Web, il faut s'interroger sur la capacité des utilisateurs à se servir des technologies informatiques, dont la réseautique.
Connaissance des sujets abordés	Plus l'écart est grand entre les sujets abordés dans un document et les connaissances qu'en possèdent les destinataires, plus les rédacteurs doivent avoir recours à des stratégies de vulgarisation complexes. Le défi consiste à trouver les moyens pour intégrer efficacement les nouveaux ensembles de connaissances présents dans le document aux connaissances déjà maîtrisées par le destinataire.

Particularités culturelles	Pour éviter l'ethnocentrisme des communications gouvernementales, il faut se préoccuper des particularités culturelles de certains groupes de destinataires. Cela concerne les aspects linguistiques, certes, mais aussi le choix des illustrations, des métaphores, des références, etc.
Limitations cognitives ou physiques	Certains handicaps ou certaines limitations (causées par l'âge, par exemple) peuvent rendre l'utilisation et la compréhension d'un document plus ardues. Les concepteurs doivent absolument comprendre la nature de ces limitations ainsi que leur impact.

Pour s'aider dans sa réflexion, l'équipe de conception et de rédaction consultera les services à la clientèle et les registres de plaintes de son organisme ou de son ministère; elle étudiera les grandes enquêtes sur les différents profils de lecteurs et leurs difficultés²; elle organisera des groupes de discussion³ et réalisera des entrevues individuelles avec des citoyens; elle testera certaines idées auprès de collègues d'un autre service; elle consultera les différentes associations de personnes aux prises avec un handicap.

Une fois les différents facteurs analysés, l'équipe pourra choisir les stratégies de conception et de rédaction les mieux adaptées au public ciblé.

1.4 Le sujet de la communication

Le sujet de la communication, c'est le contenu du document, c'est le message et c'est ce qu'on veut en dire. Pour être en mesure de délimiter les contours du message à transmettre, il faut non seulement connaître parfaitement son sujet, mais encore s'interroger sur la durée de vie du document, déterminer l'angle sous lequel on veut aborder le sujet et définir l'ampleur qu'on veut lui donner. Ces exigences varient évidemment selon que le document à produire est un dépliant qui aura une certaine durée de vie ou un courriel éphémère.

2. Voir les références aux enquêtes menées par l'OCDE et Statistique Canada et à celles réalisées par le CEFRIO dans la bibliographie.

3. Voir l'enquête menée par Johnson et Roy en 2003 à titre d'exemple.

Le principal écueil du rédacteur réside dans son expertise. En effet, sa connaissance approfondie d'un sujet risque bien souvent de lui faire oublier l'état des connaissances du lecteur non averti que peut être le citoyen ou la citoyenne. Le rédacteur doit se méfier de la façon dont est organisée sa connaissance du domaine ; il doit se demander par quelle facette il doit aborder le sujet, sous quel angle il va le traiter. Or l'approche retenue doit toujours être intimement liée aux besoins du public cible.

Connaître la durée de vie du document est nécessaire en rédaction. Le rédacteur devra tout d'abord distinguer les éléments d'information temporaires (dates, coûts, noms de personnes, etc.) des éléments d'information permanents (public ciblé, programme visé, etc.). Déterminer l'étendue du sujet, c'est aussi choisir les différents points qu'il faudra présenter dans le document. Pour déterminer jusqu'à quel degré il lui faudra détailler le propos, le rédacteur devra estimer ce que le lecteur sait du sujet et se demander ensuite ce dont il a besoin, en tenant compte – évidemment – des différents documents connexes existants. Cette étape est essentielle dans la conception de documents s'adressant au grand public. Voici des exemples de questions à se poser pour délimiter le contenu du document à produire :

- Quelles sont les politiques gouvernementales et ministérielles se rapportant au document à concevoir ou à mettre à jour ?
- Quels sont les lois et les règlements s'y rattachant ?
- Ce document est-il en relation avec d'autres documents portant sur le même sujet ou destinés au même public ?
- Que doit savoir la personne à qui on s'adresse pour être en mesure de comprendre ce qui lui est demandé ? Que sait-elle déjà ? Où pourrait-elle trouver de l'information complémentaire ?
- Quelles sont les facettes ou quels sont les thèmes à aborder ? Y a-t-il des éléments importants à ne pas négliger ?
- Sous quel angle aborder la question ?

1.5 La forme du document

Rédacteur et mandant doivent s'entendre sur le genre, la longueur du document et le mode de distribution. Il leur faut aussi déterminer le rapport entre le texte et les éléments visuels pour que le rédacteur puisse concevoir le document en tenant compte de la place réservée au texte.

Chaque genre d'écrit utilitaire a une allure bien à lui : une lettre ne ressemble pas à un dépliant, un communiqué de presse à un formulaire. La raison en est que les genres sont issus de conventions culturelles, de règles admises par une communauté, et qu'ils sont conditionnés par le média qui assure leur diffusion. Ils peuvent naître et mourir au rythme de l'évolution d'une société et des transformations technologiques qu'adopte cette société. Par exemple, le formulaire en ligne n'existerait pas sans Internet. De même, la note de service perd du terrain depuis l'avènement du courrier électronique.

Certains genres sont plus stables que d'autres : le canevas de la lettre est stabilisé, tandis que celui de la page Web est encore fluctuant. Ce qu'il faut retenir au bout du compte, c'est que la facture visuelle propre à chaque genre permet au lecteur, sans même qu'il ait pris connaissance du contenu du document, de repérer certains éléments d'information. Les conventions de genre sont déterminantes pour la lisibilité d'un texte. Le guide leur accorde d'ailleurs une place prépondérante ; il propose entre autres, plus loin, un exemple de « moule » pour chaque genre d'écrit.

Voici des questions que peut se poser le rédacteur concernant la forme du document :

- Quel genre de document faut-il produire ?
Une lettre, une brochure, les deux ?
- Quel est le canevas du genre demandé ?
- Quelles sont ses composantes obligatoires et facultatives ?
- Quelle sera la durée de vie de ce document ? Un an ? Cinq ans ?

- Quelle longueur doit avoir le document (ex. : une lettre d'une page, accompagnée d'un dépliant à part ; une lettre de deux pages avec explications supplémentaires dans le corps du texte) ?
- Existe-t-il des documents similaires qui pourraient servir de modèles ?
- Y aura-t-il des éléments visuels ? Si oui, quelle sera leur répartition par rapport au texte ? (Faut-il prévoir des illustrations, des tableaux, des grilles de calculs, etc. ?)
- Le document sera-t-il diffusé sous format papier ? Combien d'exemplaires seront imprimés ? Le document sera-t-il aussi diffusé dans le Web ?

1.6 La reformulation du mandat

Le rédacteur avisé fera valider son travail par celui ou celle qui lui aura confié le mandat. Selon l'ampleur de celui-ci, la validation pourra s'avérer utile une ou plusieurs fois. Outre la validation de l'analyse du mandat – obligatoire –, il peut être nécessaire de soumettre le plan et la première version du texte.

Évidemment, reformuler un mandat ne signifie pas présenter des dizaines de pages au mandant. Une bonne synthèse lui en dira beaucoup plus. Elle peut prendre la forme d'une fiche ou celle d'un texte suivi d'une vingtaine de lignes. La fiche ou le texte fait la synthèse des réponses obtenues aux différentes questions posées.

1.7 L'établissement d'un échéancier

Pour s'assurer de remplir son mandat d'écriture dans les délais fixés, qu'il s'agisse d'un dépliant de 250 mots ou d'un guide de 50 pages, il est prudent d'établir un échéancier. Le rédacteur doit donc énumérer, dans un ordre logique et de façon détaillée, les actions à entreprendre (recherches, lectures, rencontres, etc.) en respectant les étapes de la démarche de rédaction. Cette liste d'activités peut se combiner avec le calendrier : le rédacteur détermine alors le temps requis pour s'acquitter de chacune de ces activités et précise qui en est responsable.

Une fois cette liste dressée, il ne reste plus, pour fixer la date du dépôt, qu'à insérer les différents éléments dans un diagramme. De cette manière, le rédacteur pourra visualiser toutes les tâches à effectuer et déterminer plus facilement si certaines d'entre elles peuvent être menées de front. Il prendra soin également de noter la date de tombée des différentes validations. Cette étape permet de juger la logique de mise en ordre des actions à entreprendre et la rigueur de la planification. Le réalisme du calendrier traduit la capacité de la personne responsable du projet d'évaluer le temps qu'elle alloue à chacune des étapes de réalisation du mandat. ■

2

Collecte et sélection de l'information

Le contenu informatif du document est le matériel de base de tout rédacteur. Il doit être choisi avec soin. Si l'on oublie des renseignements importants, le lecteur naviguera à l'aveuglette. À l'opposé, si on lui fournit trop d'information, il se noiera dans le superflu. D'un côté comme de l'autre, il sera perdu. Au rédacteur donc d'être le guide qui lui indiquera la route à suivre.

2.1 La collecte de l'information

Une fois l'analyse de mandat terminée et sa reformulation avalisée par le mandant, il est temps d'entreprendre ou de compléter la recherche d'information. La démarche décrite ici est celle des rédacteurs chevronnés. Elle peut sembler un peu lourde de prime abord. Elle est cependant tout indiquée dans le contexte de la fonction publique, à des degrés divers, selon que la tâche d'écriture consiste à produire un document éducatif ou une simple lettre adressée à un citoyen. Le repérage et la consultation préalables de toutes les sources d'information disponibles permettront au rédacteur de bien assimiler la matière à transmettre. Il ne tombera pas dans le piège qui consiste à reproduire sans les adapter les textes des lois et des règlements. La langue qu'on y utilise est peu accessible au grand public.

Tout d'abord, il faut repérer la documentation existante (papier et électronique) qui porte sur l'un ou l'autre des éléments de l'ensemble de la situation de communication (qu'il s'agisse d'un document similaire pouvant servir de modèle, de sources d'information sur une loi donnée, de statistiques sur le public cible, d'un lexique spécialisé dans le domaine, etc.). Il faut aussi consulter les ouvrages de référence utiles, les sites Web et les personnes-ressources qui pourraient apporter des éclaircissements importants. La collecte vise deux objectifs principaux :

1. obtenir l'information nécessaire à la production d'un document complet et précis ;
2. s'assurer de la qualité et de la fiabilité des sources en les confrontant.

En effet, repérer l'information est une chose, mais encore faut-il trouver la bonne ! Vérifier la pertinence, la fiabilité et l'exactitude des sources de référence est nécessaire pour livrer au public cible un message à la fois juste, complet et conforme aux exigences de qualité en communication écrite. À cette étape, il est primordial de distinguer les différents types de sources à consulter. Un article de loi et un article paru dans un bulletin d'interprétation ne fournissent pas le même genre d'information au rédacteur.

Certains sites Web sont des sources fiables, d'autres non. Il faut s'assurer de la crédibilité de l'auteur, de la date de mise à jour du site, etc. Pour en apprendre davantage sur la recherche dans le Web, cela vaut la peine de consulter les deux guides¹ de la CREPUQ², qui sont parmi les plus connus et les plus complets du Web francophone, ou encore le guide recommandé par l'Association des journalistes indépendants du Québec (AJIQ) et hébergé par l'Agence Science-Presses³.

Chaque source consultée sert à éliminer un doute ou à préciser le contenu informatif du document à concevoir. Que faire, par exemple, quand la définition donnée à *conjoint de fait* dans la documentation produite par l'organisme dont on fait partie ne correspond pas à celle donnée dans *Le grand dictionnaire terminologique*? Il faut demander conseil à un juriste pour s'assurer d'avoir la définition adéquate. Chacun le sait, c'est souvent par le réseau informel des collaborateurs (juristes, fiscalistes, experts de contenu, conseillers en rédaction, linguistes, infographistes, webmestres, préposés aux renseignements, etc.) que l'on trouve réponse à ses questions.

Avec le temps, chaque rédacteur et chaque rédactrice développe sa propre méthode de recherche d'information, laquelle convient aux sujets traités le plus souvent, aux types d'information recherchés généralement, aux sources consultées tout particulièrement, etc. Pourquoi ne pas établir sa propre banque de références? Mis à jour régulièrement, un dossier rassemblant les sites et les ouvrages jugés indispensables, les contacts personnels (carnet d'adresses), des lettres modèles ou toute autre donnée pertinente aidera à constituer un outil de recherche efficace.

2.2 La sélection de l'information

La sélection de l'information consiste à distinguer l'essentiel de l'accessoire dans la documentation recueillie. C'est sur la personne responsable du premier jet que repose la tâche de trier la masse de renseignements. Grâce à une analyse détaillée de l'information qu'elle a en main, celle-ci pourra déterminer ce qui est nécessaire pour la compréhension du lecteur. Il ne faut surtout pas compter sur le linguiste réviseur, en fin de production, pour ajouter de l'information qui aura échappé à l'auteur. Ce n'est pas son rôle. De même, l'infographiste ne pourra pas monter une grille de calcul qui n'aura pas été conçue

1. Soit le *GIRI 1* à <www.bibl.ulaval.ca/vitrine/giri> et le *GIRI 2* à <www.bibl.ulaval.ca/vitrine/giri2>.

2. Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec.

3. Vous le trouverez à <www.sciencepresse.qc.ca/recherche/tdm.html>.

au préalable. Il ne faut pas s'attendre non plus à ce que le lecteur profane rétablisse ce qu'on a omis de lui dire. À cette étape de la démarche de rédaction, trois opérations s'imposent :

1. le dépouillement de la documentation rassemblée ;
2. la consultation du mandat de départ et des notes prises jusque-là ;
3. l'extraction de tout passage utile au message à transmettre.

Le rédacteur retiendra alors tout ce dont il a besoin pour comprendre la documentation et tout ce qui sera nécessaire pour rendre l'information accessible au public cible. Pour ce faire, l'idéal est d'établir une liste de critères de sélection à partir de l'analyse du mandat. Évidemment, il faut partir de ses propres connaissances sur la question. Si un concept nous est inconnu, il faut prendre le temps de le saisir ; au besoin, on consultera un spécialiste. Une fois la notion maîtrisée pour soi, on détermine si elle est nécessaire à la compréhension du sujet. Lors de la sélection de l'information, il faut constamment se demander si le lecteur a oui ou non besoin de l'information en question pour répondre à la lettre qu'il a reçue ou pour remplir correctement le formulaire en ligne.

C'est ainsi qu'on retient l'information essentielle, qu'on élimine le superflu, pour finalement dégager tout le matériel informatif nécessaire à la conception ou à la mise à jour de son document.

Pour s'aider dans la sélection de l'information, le rédacteur doit avoir en tête les composantes obligatoires du genre utilisé. S'il rédige une lettre, il sait qu'il devra prévoir une mise en contexte (plus ou moins longue selon les connaissances du lecteur), qu'il devra annoncer l'acte administratif, le justifier, donner les renseignements pour trouver de l'information supplémentaire, etc. S'il conçoit un formulaire, il lui faudra trouver l'information qui lui permettra de décrire le contenu du document, le public à qui il est destiné, les délais à respecter, les consignes pour remplir le formulaire et l'expédier, etc. Plus le rédacteur ou la rédactrice a en tête le document et les éléments qui le composent, plus il lui est facile de discerner l'information nécessaire.

Sélection de l'information⁴ dans le cas du formulaire

THÈMES	ÉLÉMENTS D'INFORMATION
Contenu du document	<ul style="list-style-type: none"> ■ une description du contenu (ex. : <i>Vous trouverez dans ce formulaire...</i>) ■ le formulaire (questions et grilles nécessaires)
Public cible	<ul style="list-style-type: none"> ■ une description très précise du public à qui est destiné le formulaire ■ les restrictions concernant l'admissibilité
Modalités d'application	<ul style="list-style-type: none"> ■ la liste des formulaires connexes à remplir ■ les délais à respecter de la part du citoyen ■ les pièces justificatives demandées ■ les conséquences pour le citoyen qui ne répond pas à la demande ■ tout autre renseignement ou toute autre précision
Aide disponible	<ul style="list-style-type: none"> ■ les explications ou les définitions des termes jugés complexes ou techniques ■ les consignes pour remplir, utiliser et expédier le formulaire ■ les renseignements pour trouver de l'information supplémentaire (ex. : texte de loi ou référence à la loi, publication apparentée, site Web) ■ l'information sur l'aide disponible pour remplir le formulaire (guide, numéros de téléphone, site Web, etc.)

2.3 Les principaux problèmes d'information

Le choix de l'information est capital pour assurer la compréhension des documents. Voyons ici les quatre problèmes les plus fréquents liés à l'information : le manque d'information, le surplus d'information, le manque d'explications et l'absence de mise en contexte.

4. Source : Sonya Trudeau et autres, *Manuel d'aide à la rédaction pour la conception de formulaires et de guides d'accompagnement destinés aux citoyens*, 2004, 65 p. Le Service des formulaires de Revenu Québec a produit plusieurs guides concernant la conception des formulaires et des guides d'accompagnement. Ces documents, très fouillés et de grande qualité, abondent dans le même sens que le Groupe Rédiger en ce qui a trait à la démarche de simplification.

2.3.1 Le manque d'information

En général, tout citoyen a besoin d'avoir des réponses aux questions suivantes :

Qui ?	Ce document m'est-il destiné ? De qui vient-il précisément ?
Quoi ?	De quoi s'agit-il ? Quel est l'objet précis de la communication ?
Quand ?	Quels sont les dates et les délais importants ?
Où ?	Où dois-je envoyer les documents ? Où puis-je obtenir plus d'information ?
Comment ?	Comment faut-il procéder ? Comment l'Administration va-t-elle traiter ma demande ?
Pourquoi ?	Pourquoi l'Administration exige-t-elle tel document ?

Qui, quoi, où, quand, comment et pourquoi ? Tout document devrait répondre minimalement à ces questions. Le manque d'information, ou le manque de précision, nuit beaucoup à la compréhension. Par exemple, dans l'extrait suivant : *La demande de remboursement doit être effectuée au moyen du formulaire prescrit et contenir tous les renseignements requis. La demande doit être produite dans les délais prévus par le ministre [...]*, on prévient le citoyen qu'il doit respecter les délais pour déposer sa demande ; pourtant, ces délais ne sont pas précisés. Les procédures ne le sont pas davantage.

S'il n'est pas bien informé, le citoyen devra demander un surplus d'information, contacter un agent pour savoir ce qu'il doit faire exactement, quel document remplir, quels renseignements donner et quand déposer son dossier.

2.3.2 Le surplus d'information

Parfois, au contraire, au lieu d'être devant un manque d'information, le citoyen se trouve confronté à un trop-plein d'information. L'information superflue noie l'essentiel sous une quantité de renseignements accessoires qui nuisent à sa compréhension. Le dosage de l'information

n'est pas une tâche facile, mais il doit être fait avec rigueur afin de donner aux citoyens les renseignements les plus complets possibles.

On peut parler d'*information superflue* lorsqu'un document comporte une information qui n'est pas utile pour le citoyen. Les renseignements ne devraient pas non plus être répétés dans un même document, ou dans les documents constitutifs d'un ensemble (par exemple, un formulaire et son guide d'accompagnement ou une lettre et la brochure explicative qui l'accompagne). Il est possible de résumer une loi en quelques mots ou quelques phrases dans le document principal et de la présenter au long dans une annexe ou de donner sa référence en ligne. Afin d'aider le citoyen à se concentrer sur les éléments essentiels de la communication, il faut éviter de surcharger le document ou de répéter des renseignements. Trop de renseignements nuisent à la compréhension.

2.3.3 Le manque d'explications

Il peut arriver que l'information soit bien présente, mais difficile à comprendre. Le manque d'explications peut être aussi nuisible à la compréhension que le manque d'information. Afin que le message soit aussi clair, simple et compréhensible que possible, il faut se mettre à la place du public cible et lui donner toutes les explications utiles. En plus de vulgariser l'information technique ou juridique (voir la partie sur la vulgarisation dans la section consacrée à l'écriture), il faut donner les explications sur les décisions administratives et sur les procédures à entreprendre. Le citoyen et la citoyenne doivent pouvoir comprendre le cheminement de leur dossier du début jusqu'à la fin.

Si, par exemple, une communication fait référence à un article ou à un règlement, il faut en donner la substance. Comment un citoyen réclamant le permis de conduire qui lui avait été retiré auparavant peut-il savoir si « son permis de conduire n'est visé par aucune des situations décrites à l'article 121 du Code de la sécurité », si l'article du code en question ne lui est pas fourni ? Il faut donner aux citoyens les explications nécessaires à la compréhension de la procédure dans laquelle ils s'engagent. S'il est impossible de fournir les explications à même le document, il faudrait les insérer dans un document annexe ou fournir un dépliant explicatif.

2.3.4 L'absence de mise en contexte

Les communications administratives gagnent aussi en efficacité si elles sont mises en contexte. Avant même d'entrer dans le vif du sujet, le citoyen devrait avoir une idée assez précise de ce qu'il va trouver et de ce qui va lui être demandé. Grâce aux renseignements contextuels fournis préalablement, le citoyen ou la citoyenne peut prévoir, par exemple, les documents et le temps dont il ou elle aura besoin pour mener à bien ses démarches. Lorsque la documentation est volumineuse, il est encore plus important de donner des indications permettant d'orienter la lecture : quelle est la nature et la fonction des documents envoyés, quelles personnes devront intervenir dans le processus, combien d'étapes faudra-t-il franchir, etc. ? Tout ce qui permettra au citoyen ou à la citoyenne de mieux s'organiser doit être donné dès le début. Cela lui évitera des surprises au cours de sa lecture.

Le citoyen devrait avoir rapidement une idée de la raison pour laquelle on communique avec lui. Est-ce la réponse à une question qu'il a posée antérieurement ? Est-ce un rappel de ses obligations ? Est-ce une information sur le nouveau système informatique d'un service ?

L'information est l'objet premier des échanges entre l'Administration et les citoyens. Il faut lui consacrer beaucoup d'attention afin que ces relations soient aussi efficaces que possible. ■

3

Structuration de l'information

La structuration de l'information consiste à organiser l'information, préalablement réunie et sélectionnée, en fonction du destinataire et du message à transmettre. Une fois que l'information est sélectionnée, le rédacteur ou la rédactrice dresse le plan de son document. À cette étape, il faut regrouper et hiérarchiser les idées de même nature et les placer dans un ordre logique. L'objectif est d'obtenir une vision structurée du document et d'assurer la cohérence de l'ensemble. En assurant l'uniformité des documents produits, on crée des habitudes de lecture chez le public. Dès le premier contact avec un document, le lecteur devrait être en mesure de savoir s'il est concerné par le sujet, ce qu'on veut de lui, où se trouvent les renseignements nécessaires pour accomplir la tâche qu'on lui demande d'effectuer, s'il y a lieu, etc.

3.1 Le regroupement de l'information

Effectuer un regroupement, c'est réunir les éléments déjà sélectionnés selon des points communs, des ressemblances, des similitudes thématiques. Pour garder le lecteur ou la lectrice concentrée sur le message, il faut éviter de disperser les idées. Le regroupement de l'information varie pour chaque texte à écrire, en fonction des idées à transmettre. Cependant, il obéit toujours aux mêmes règles de base. C'est en regroupant les éléments d'information sous un dénominateur commun qu'on assure aux idées leur pleine expression. Leur éparpillement crée au contraire une impression de dispersion qui rend la lecture beaucoup plus difficile. La rédaction exige un travail de comparaison et de rapprochement jusqu'à ce que tous les éléments se trouvent réunis sous un maximum de quatre ou cinq grands thèmes. Lorsque ce nombre est dépassé, la plupart des lecteurs n'arrivent pas à se rappeler toutes les idées présentées. Si les idées à transmettre sont plus nombreuses, il faut plutôt essayer de les regrouper à un autre niveau, c'est-à-dire les hiérarchiser.

La hiérarchisation des idées consiste à établir des niveaux à l'intérieur de chaque idée générale. Comme une poupée russe, une idée plus générale englobe des idées plus particulières qui, à leur tour, en englobent de plus particulières encore. Chaque idée générale doit être développée en quelques sous-points qui peuvent eux-mêmes être encore subdivisés. L'image d'un orchestre symphonique est très parlante pour illustrer la hiérarchisation des idées. Un orchestre comprend trois grandes familles d'instruments : les instruments à vent, les instruments à cordes et les instruments à percussion. Dans la famille des instruments à vent (1.1), on trouve les bois (1.1.1) et les cuivres (1.1.2). Les bois regroupent les clarinettes (1.1.1.1), les hautbois (1.1.1.2) et les flûtes (1.1.1.3) par exemple, tandis que les cuivres réunissent, entre autres, les cors (1.1.2.1), les tubas (1.1.2.2) et les trombones (1.1.2.3).

Chaque type d'instrument a une sonorité particulière, même si tous relèvent de la même famille. Leur hiérarchisation met en valeur leur sonorité. Lorsqu'on rédige un texte, on doit aussi regrouper tous les éléments d'information en les subordonnant les uns aux autres. Lorsque cette étape est terminée, on peut passer à l'agencement des idées.

3.2 L'agencement de l'information

Tout document, en plus de certains éléments préliminaires et complémentaires, présente un développement. Ce développement peut comporter quatre ou cinq idées générales, qui elles-mêmes en contiennent de plus particulières. Ces dernières doivent être chapeautées par une idée maîtresse. Il faut éviter de placer l'une à la suite de l'autre des idées non apparentées, à quelque niveau de hiérarchisation que l'on soit. On ne mettra pas dans un même paragraphe, par exemple, le nom d'une personne-ressource à contacter en cas de besoin à côté des démarches à effectuer.

L'ordonnement d'un texte consiste à placer les éléments d'information les uns après les autres en fonction du but visé, niveau par niveau. On décidera d'abord de l'ordre dans lequel on placera les regroupements de premier niveau (1.1, 1.2, etc.). Dans le cas de l'orchestre, il s'agira de l'ordre d'apparition des familles d'instruments depuis le pupitre du chef d'orchestre. L'ordre des éléments, cordes, vents, cuivres, suivra un ordre spatial, qui va de l'avant-scène à l'arrière-scène. Ensuite, on placera dans un ordre logique les éléments de deuxième niveau (2.1, 2.2, 2.3, etc.) que l'on trouve à l'intérieur de chaque famille. Dans quel ordre devrait-on placer, par exemple, les contrebasses, les cithares, les guitares, les harpes, les violons et les violoncelles, qui tous appartiennent à la famille des cordes ? Est-ce que leur emplacement est déterminé par la taille des instruments ou par leur puissance ?

Voici comment un chef d'orchestre placerait les instruments autour de lui. Les instruments au son le plus faible sont placés plus près de lui tandis que ceux qui résonnent avec force sont placés au dernier rang. Cet ordonnancement de l'avant vers l'arrière se double d'une organisation de gauche à droite (de l'instrument au son le plus aigu à l'instrument au son le plus grave). Cet ordonnancement est essentiel pour que tous les instruments se fassent entendre selon leurs capacités acoustiques.

De la même manière, les éléments d'information doivent être distribués selon un plan qui reflète leur importance, en allant du plus important au moins important. Cet ordre décroissant n'est ni arbitraire ni gratuit. En effet, plus vite le lecteur perçoit l'essentiel de la communication, c'est-à-dire ce qu'il doit impérativement connaître, plus grandes seront les chances qu'il retienne cette information avant de renoncer à sa lecture.

En outre, en systématisant ce procédé, le rédacteur créera ou entretiendra une habitude de lecture chez le public visé.

L'ordre de présentation des idées devrait respecter le parcours de lecture le plus habituel. Pour y arriver, il faut tabler sur l'expérience et sur les besoins du public visé. Dans une lettre, par exemple, le citoyen ou la citoyenne s'attend à trouver un rappel des échanges antérieurs avant l'annonce de l'acte administratif. Dans un formulaire, aucun utilisateur ne s'attend à inscrire le nom de sa ville après son nom de famille (son expérience lui a appris à inscrire, à la suite, son nom de famille et son prénom). En revanche, il s'attend à trouver les consignes nécessaires pour fournir les renseignements demandés.

S'il n'est pas impératif que tous les niveaux aient le même nombre d'éléments (il faut malgré tout éviter de dépasser le nombre de cinq), il ne peut exister de subdivision unique. On ne peut pas établir de subdivision 1.1 sans une 1.2, ni de subdivision 2.1.1 sans une 2.2.2. Le plan représente alors le squelette du texte final. On pourrait comparer ce squelette à l'image de l'orchestre complet, tel que le voit le chef. Les instruments sont placés de gauche à droite et en forme d'éventail, en fonction de la gravité de leur son et de leurs capacités acoustiques, ordonnancement essentiel pour que tous se fassent entendre. Les plus petites divisions correspondent aux paragraphes et aux phrases dans les textes. Cette hiérarchisation se retrouve donc à tous les niveaux, de la phrase au texte en passant par les paragraphes.

Chaque texte a donc une structure propre, établie à la fois en fonction du ou de la destinataire et de l'intention de communication. Même brève, une information, si elle est bien structurée, aura plus de chance d'être comprise et retenue. On ne répétera jamais assez combien la clarté d'un texte est déterminée par sa structure, structure de contenu mise en évidence par la facture visuelle. ■

4

Écriture des textes

Une fois la structuration de l'information parfaitement établie, vient le temps de rédiger le texte. Jusque-là, le rédacteur ou la rédactrice aura délimité son sujet et cerné son public, expliqué les lois, mesures ou règlements auxquels le document à produire se réfère, et déterminé l'endroit et la forme idéale à donner à l'information. Si le rédacteur conçoit un formulaire, par exemple, il devra décider de ce qui sera transposé en grilles de calcul, en questions, en consignes de remplissage ou en renseignements complémentaires ; il devra déterminer ce qui relèvera du feuillet explicatif ou du formulaire, ou encore d'une annexe ou d'un dépliant d'accompagnement. Il restera alors le travail de rédaction, qui suppose d'adapter le propos au destinataire (par le choix des mots, par la construction de la phrase et par l'explication des concepts) et de s'assurer de la qualité de la langue (grammaire, syntaxe, lexique, orthographe¹).

1. Comme il existe déjà d'excellents ouvrages sur la question de la qualité de la langue, nous ne nous attarderons pas ici.

Adapter et vulgariser son propos exige du rédacteur qu'il construise son texte en fonction de l'univers du public cible. Cela signifie qu'il doit s'adresser à lui en prenant en compte aussi bien sa connaissance que son ignorance du domaine de spécialité abordé. Cela signifie aussi qu'il doit trouver le mot juste, la tournure adéquate, le ton approprié, etc. En bref, trouver le moyen de dire l'essentiel de façon claire, simple et directe. Pour atteindre cet idéal rédactionnel, le rédacteur ou la rédactrice devra veiller à bien construire ses phrases et ses paragraphes, à utiliser les procédés de vulgarisation, de personnalisation et de féminisation. Les exemples choisis ci-après sont tirés de textes suivis: les problèmes d'écriture y sont plus nombreux.

4.1 La construction de la phrase

La phrase est une unité d'information insérée dans une structure grammaticale. En français, cette information est répartie en deux groupes: Il y a d'abord le sujet et tous les termes qui gravitent autour de lui. L'ensemble forme le groupe sujet. Le sujet pose un contenu d'information, à propos duquel quelque chose est dit. On explique dans les ouvrages spécialisés que le sujet représente le thème.

La seconde assise de la phrase est celle du verbe, avec les mots qui dépendent de lui. Son rôle consiste à dire quelque chose sur le thème. Le verbe constitue ainsi le propos et il est souvent considéré comme la principale unité grammaticale de la phrase. Il forme le groupe verbe. Le verbe a aussi pour fonction de situer le propos de la phrase dans le temps, d'où sa variation en temps et en modes.

Ainsi, la phrase est vue comme une structure binaire conditionnant la construction du sens. Dans la phrase suivante, les doubles barres obliques marquent la délimitation entre le groupe sujet, le thème, et le groupe verbe qui véhicule le propos :

Les personnes intéressées par un emploi dans un ministère ou un organisme de la fonction publique du Québec // doivent poser leur candidature seulement en réponse à un appel de candidatures.

Des compléments qui ne dépendent ni du sujet ni du verbe peuvent s'insérer dans la phrase. On les appelle *compléments de phrase*. Ils sont caractérisés par le fait que leur place est généralement variable, puisqu'ils sont en quelque sorte libres sur le plan de la syntaxe. Cela ne veut pas dire que l'information qu'ils véhiculent soit accessoire pour autant. Elle peut être tout aussi essentielle à la compréhension du texte. C'est la façon dont elle est dite qui diffère, la manière dont elle est insérée dans la structure de la phrase.

Dans la phrase suivante : *Afin de vous aider à faire votre choix, nous avons effectué sur le document ci-joint le calcul approximatif de la rente de retraite qui pourrait vous être payable*, le groupe *Afin de vous aider à faire votre choix* est placé au début de la phrase. C'est donc un groupe mobile qui ne se rattache ni au verbe, ni au sujet, mais à la phrase entière. Il aurait pu figurer tout aussi bien à la fin de la phrase. L'auteur du texte a choisi de mettre ce complément au début pour lier cette phrase aux précédentes, pour donner plus de relief à cette partie de la phrase ou, tout simplement, pour une question de style.

Le groupe sujet, le groupe verbe et le groupe complément forment le moule grammatical de la phrase. La phrase simple contient un seul rapport du sujet au verbe, auquel s'ajoute un complément au besoin. Dès que ce rapport est réitéré, l'information devient complexe.

Au moment d'écrire, il faut concevoir les phrases d'abord en fonction du contenu d'information, dans un seul rapport du sujet au verbe, un moule unique. La phrase qui suit ne respecte pas ce principe :

Cependant, nous ne pouvons confirmer les montants exacts de votre rente de retraite, car les crédits de rente doivent être indexés jusqu'au 1^{er} janvier précédant la date à laquelle la rente devient payable, et des données peuvent être modifiées à votre participation.

La partie encadrée montre qu'une deuxième phrase est insérée dans la première. Dans le contexte de l'écriture adaptée au grand public, c'est un procédé à éviter. D'ailleurs, le fait de comprimer trop d'information dans la même phrase nuit à la clarté de l'exposé. Le lecteur se demandera si les données sont modifiées à cause de l'indexation des crédits de rente ou de toute autre raison non mentionnée dans la phrase.

Récrivons-la, selon l'une ou l'autre de ces avenues d'interprétation :

Cependant, nous ne pouvons confirmer les montants exacts de votre rente de retraite, car les crédits de rente doivent être indexés jusqu'au 1^{er} janvier précédant la date à laquelle la rente devient payable. Cette indexation pourra modifier le montant de la rente.

Cependant, nous ne pouvons confirmer les montants exacts de votre rente de retraite, car les crédits de rente doivent être indexés jusqu'au 1^{er} janvier précédant la date à laquelle la rente devient payable. Si, d'autre part, les données relatives à votre participation devaient changer d'ici là, le montant de votre rente serait modifié en conséquence.

Les frontières de la phrase servent ainsi à bien délimiter les différents thèmes d'information.

D'une manière générale, les rédacteurs devraient éviter de séparer le sujet du verbe. Cette consigne de rapprochement des groupes vaut même pour une phrase relativement courte :

Votre dette, qui résulte de fausses déclarations, ne peut être annulée par un jugement de libération, et ce, conformément à l'article 178 de la Loi sur [...].

Dans sa facture actuelle, l'information principale (relative au refus d'annulation de la dette) n'est pas mise en relief. Indirectement, le motif est occulté.

On appelle *écrans* les compléments insérés comme des corps étrangers entre les groupes fortement unis sur le plan syntaxique. Trop souvent, le verbe est séparé de ses compléments par des écrans contenant de l'information parasite :

Dans cette perspective, il est essentiel pour nous permettre de compléter l'examen de votre plainte que vous nous fassiez parvenir par écrit avant le [...], les précisions et les renseignements additionnels suivants.

La phrase reproduite ici contient deux écrans qui ne constituent pas véritablement des fautes de style. Dans la correspondance administrative s'adressant aux particuliers, il faut cependant les éviter. C'est le principe de la délimitation des thèmes d'information qui s'applique. Voici une rédaction différente de la phrase :

*Dans cette perspective, il est essentiel que vous nous fassiez parvenir **par écrit** les précisions et les renseignements additionnels suivants avant le [...]. Ces renseignements nous permettront de compléter l'examen de votre plainte.*

Comme on le voit, certains écrans peuvent s'insérer entre le verbe et ses compléments s'ils sont essentiels et s'ils sont brefs. Dans la même lettre, le cumul d'information entre le verbe et son complément conduit à une formulation lourde qui ne convient pas dans le contexte d'écriture :

*Par ailleurs, il est important, **pour une bonne compréhension du traitement de votre plainte,** que vous preniez attentivement connaissance du document d'information également joint.*

Il aurait été plus efficace de détacher le groupe encadré en faisant une nouvelle phrase :

Par ailleurs, il est important que vous preniez attentivement connaissance du document d'information également joint. Les renseignements qu'il contient vous permettront de mieux comprendre le cheminement de votre plainte.

Cette nouvelle construction accentue, en outre, l'effet de personnalisation qui est recommandé par ailleurs.

Il faut éviter le cumul des compléments. Cette dernière recommandation exige beaucoup d'attention. Voici un exemple typique :

En conséquence, auriez-vous l'obligeance de nous expédier, dans les dix jours suivant la date de réception de la présente, en paiement de cette somme, un chèque ou un mandat fait à l'ordre de [...], en y inscrivant votre numéro de dossier.

Il faut redistribuer les compléments dans de nouvelles phrases :

En conséquence, auriez-vous l'obligeance de nous rembourser cette somme dans les dix jours suivant la réception de la présente? Vous pourrez payer le montant en nous expédiant un chèque ou un mandat fait à l'ordre de [...]. Vous inscrirez votre numéro de dossier sur le chèque ou le mandat.

Ainsi, la réclamation est clairement énoncée, et les modalités suivent.

Pour appliquer ces quelques règles d'écriture dans la correspondance administrative, il suffit de toujours concevoir la phrase comme une unité d'information.

4.2. Les tournures impersonnelles

Les tournures impersonnelles sont fréquentes dans la correspondance administrative. Des formules comme : *il est recommandé de...*, *il est de la responsabilité du citoyen de...*, *il y a lieu de...* ont souvent leur utilité. Elles servent en effet à occulter l'auteur de la recommandation ou de la directive lorsque le contexte l'exige. Elles n'affectent pas les rapports entre la personne qui signe la lettre et celle qui la reçoit si leur emploi est motivé.

Toutefois, la multiplication des expressions impersonnelles dans un seul document ne contribue pas à l'atteinte de l'objectif de rapprochement entre l'Administration et le citoyen. Ces tournures sont comme des paravents derrière lesquels l'auteur se déroberait à la vue de son destinataire. Elles affectent le ton de la communication, qui laisse alors peu de place aux rapports personnalisés.

Dans nombre de cas, les tournures impersonnelles sont empruntées directement au texte de la loi ou du règlement dont la teneur est communiquée au citoyen. Le ton distancié qui en résulte annule l'effet des autres moyens de rapprochement auxquels l'auteur du texte aurait pu avoir recours.

L'emploi de ces expressions n'est pas condamné ; c'est leur répétition dans un même document qui fait difficulté. Pour les remplacer par des tournures appropriées, le rédacteur doit mettre en scène les acteurs en présence, soit le destinataire et l'Administration. Ainsi, il remplacera *il est recommandé de...* par *nous vous recommandons...*, *il est de la responsabilité du citoyen de...* par *le citoyen a la responsabilité de...*, *il y a lieu de...* par *vous devez...*

4.3 La voix passive

La voix passive est un très bon instrument de rédaction. Pourtant, le recours à cette tournure est condamné par la plupart des auteurs de manuels sur la langue claire et simple. Selon eux, la voix passive alourdirait le style. Ce n'est pas tout à fait juste. Faut-il écrire *on calcule les intérêts sur le solde* ou *le ministère calcule les intérêts sur le solde* plutôt que *les intérêts sont calculés sur le solde* ? Voilà un cas où la tournure passive est nettement supérieure aux autres, le ministère ne calculant pas (ce serait de l'animisme) et le *on* cachant son auteur.

Pourquoi donc l'emploi de la voix passive est-il suspect ? La raison réside en ce qu'il envahit les textes. En effet, il suffit qu'un passif soit lancé au début de la lettre pour que le reste suive, porté par la même structure. Le danger qui guette le rédacteur ou la rédactrice, c'est la répétition, comme pour la forme impersonnelle. Les structures passives qui s'enchaînent en cascade dans le texte alourdissent inévitablement le style.

La voix passive se consomme donc avec modération. Encore faut-il choisir les conditions optimales. On dit que la voix passive met en retrait des acteurs dont la présence au premier plan donnerait un effet trop direct. Ainsi, dans l'extrait de phrase cité plus haut, la forme passive permet d'occulter l'acteur principal, le ministère : *les intérêts sont calculés sur le solde*. Les rédacteurs chevronnés auront recours à la voix active dès que la mise en scène des acteurs contribue au rapprochement, c'est-à-dire dans la grande majorité des phrases. On écrira donc :

Vous recevrez un avis de cotisation ou *Nous vous enverrons un avis de cotisation* plutôt que *Un avis de cotisation vous sera envoyé* ;

Nous vous aviserons dès que la Commission aura rendu une décision plutôt que Vous serez avisé dès qu'une décision aura été prise par la Commission.

Il faut toujours concevoir la phrase dans sa structure active et recourir au passif en cas de nécessité seulement.

4.4 La construction des paragraphes

Le paragraphe est une mosaïque, mais pas un labyrinthe. Sur le plan de l'information, il comporte un thème unique, qui s'inscrit dans la continuité du texte. Les phrases qui le composent convergent vers la mise en valeur de ce thème, par addition d'information, construction d'arguments, énumération d'idées ou de données. Le paragraphe est donc une unité d'information à la fois simple et complexe.

Pour écrire des paragraphes clairs, il faut percevoir avec netteté l'unité d'information à communiquer, l'idée maîtresse que l'on cherche à transmettre. Il faut ensuite l'insérer dans la suite du texte en anticipant celle qui sera développée dans le paragraphe suivant. Enfin, il faut décomposer le paragraphe dans ses sous-unités d'information. L'extrait qui suit illustre ces principes :

La Commission [...] met tout en œuvre pour traiter votre dossier rapidement et vous permettre d'obtenir une décision dans les meilleurs délais. Pour y parvenir, votre collaboration est nécessaire, notamment pour que les audiences se tiennent à la date et à l'heure fixées. Ainsi, si vous êtes dans l'obligation de demander une remise d'audience, votre demande doit respecter les conditions suivantes.

Les idées s'enchaînent logiquement, elles sont bien réparties dans le paragraphe et elles portent l'esprit vers la suite du texte. Pour assurer la clarté du texte, le rédacteur ou la rédactrice doit respecter une seule règle de composition de paragraphe : chaque paragraphe doit se réduire à une seule idée.

Généralement, les guides d'aide à la rédaction insistent sur la nécessité de construire le paragraphe autour d'une idée directrice. Il faut savoir insérer cette règle dans un schéma d'information. En effet, les textes de l'Administration servent essentiellement à donner de l'information. Une fois déterminés l'ordre et la hiérarchie générale des idées du texte, le rédacteur se servira des paragraphes pour marquer le découpage.

Notre jugement de rédacteur doit nous amener à conclure, à la lecture du paragraphe, que toutes les phrases qu'il contient sont étroitement unies en fonction d'une seule unité d'information. Ainsi, tout paragraphe devrait se résumer en une phrase présentant l'information sous forme synthétique. Cette technique s'applique aisément à l'extrait qui suit :

Au moment de la négociation de votre entente de remboursement, vous conviendrez du montant mensuel à verser – capital et intérêts – et de la période d'amortissement. Le taux d'intérêt appliqué à votre emprunt est fixé par [...] et sera révisé après cinq ans. Si la durée de votre entente de remboursement excède cinq ans, vous devrez alors en renégocier les modalités le [date] avec votre établissement financier.

Ce paragraphe se résume bien ainsi : entente sur le remboursement de la dette. Il est complexe, parce qu'il contient différents renseignements. Le fait que ces renseignements soient bien rattachés à un thème unique en facilite la compréhension.

Il faut changer de paragraphe dès que l'information à présenter est le moins décalée par rapport au propos en cours. C'est une règle de base en rédaction. Les signataires des lettres, par exemple, ne savent pas toujours se laisser guider par la nature et l'importance de l'information donnée pour former les paragraphes. Un exemple vaut mille mots, dit-on :

Ainsi, nous vous demandons de transmettre aux candidats les cahiers d'exercices en droit que nous incluons à la présente. Il est très important qu'ils les complètent avant leur arrivée, car une partie de l'évaluation porte sur ce travail. De plus, vous trouverez ci-joint des guides d'accueil que nous vous demandons de distribuer à chaque candidat.

À première vue, le paragraphe contient deux renseignements du même ordre : il s'agit de documents à transmettre. Pourtant, la nature de l'information diffère nettement, puisque le premier renseignement est accompagné d'une recommandation. Dans ce cas, pour que le message soit bien saisi, il faut détacher la dernière phrase, et cela, même si le nouveau paragraphe formé ne contient qu'une phrase :

Ainsi, nous vous demandons de transmettre aux candidats les cahiers d'exercices en droit que nous incluons à la présente. Il est très important qu'ils les complètent avant leur arrivée, car une partie de l'évaluation porte sur ce travail.

De plus, vous trouverez ci-annexé des guides d'accueil que nous vous demandons de distribuer à chaque candidat.

Cependant, il est déconseillé de multiplier ces cas. Un texte qui contient plus d'un paragraphe d'une seule phrase devient difficile à lire. Pour éviter l'écueil, il faut parfois repenser la structure du document.

Voici un autre exemple de découpage malheureux des paragraphes :

Comme vous avez pu le constater à la lecture de votre relevé de notes, vous avez réussi les examens prescrits par le [...].

Votre demande d'attestation de stage a déjà été formulée, mais elle est incomplète. Dès que vous retournerez les documents manquants, nous émettrons votre attestation de stage. Vous devez avoir en main cette attestation avant de poser tout geste relatif à votre pratique de stagiaire. Cette attestation est obligatoire et vous donne droit d'exercer vos activités en toute légalité durant toute la période de votre stage.

Le caractère gras, dans le second paragraphe, montre bien que la réserve est importante. Ce procédé est à bannir : il brouille l'information.

Comme solution de rechange, il faut avoir recours à la division en paragraphes. Ici, ce choix est d'autant plus justifié que l'information est d'une autre nature :

Comme vous avez pu le constater à la lecture de votre relevé de notes, vous avez réussi les examens prescrits par le [...].

Votre demande d'attestation de stage a déjà été formulée, mais elle est incomplète. Dès que vous retournerez les documents manquants, nous émettrons votre attestation de stage.

Vous devez avoir en main cette attestation avant de poser tout geste relatif à votre pratique de stagiaire. Cette attestation est obligatoire et vous donne droit d'exercer vos activités en toute légalité durant toute la période de votre stage.

Comme le courrier adressé aux citoyens et aux citoyennes sert essentiellement à les informer des mesures administratives, il faut composer des paragraphes bien articulés sur la nature et l'importance des renseignements donnés.

4.5 Les énumérations

Les énumérations sont fréquentes dans la correspondance administrative, qu'il s'agisse de nommer les documents à joindre à une demande, d'indiquer des démarches à effectuer ou de présenter des conditions d'admission à un programme.

Pour le citoyen, les énumérations représentent généralement des éléments d'information essentiels. Elles doivent donc être présentées aussi clairement que possible.

La liste suivante serait plus lisible si elle s'adressait directement au citoyen, d'une part, et si elle mettait en valeur chacun des éléments qu'elle contient, d'autre part.

Ce formulaire doit être utilisé par les particuliers qui achètent une habitation neuve ou une habitation rénovée en grande partie ou qui construisent une habitation neuve ou rénovent en grande partie une habitation existante, ou encore qui acquièrent une part du capital social d'une coopérative d'habitation en vue de l'utilisation d'un logement unique comme lieu de résidence habituel, pour eux-mêmes ou pour un proche, et qui ont droit à un remboursement [...].

Longue, complexe et comportant beaucoup d'information, cette suite de conditions d'admissibilité est difficile à saisir. Un lecteur chevronné devra relire au complet et plusieurs fois cette phrase avant d'être bien sûr qu'une de ces conditions s'applique à lui.

Voici maintenant les mêmes indications placées sous la forme d'une énumération verticale :

Vous devez utiliser ce formulaire si vous êtes dans l'une des situations suivantes :

- *vous achetez une habitation neuve;*
- *vous achetez une habitation rénovée en grande partie;*
- *vous construisez une habitation;*
- *vous rénovez en grande partie une habitation;*
- *vous acquérez une part du capital social d'une coopérative d'habitation en vue de l'utilisation d'un logement unique comme lieu de résidence habituel pour vous-même ou pour un proche. Dans ce cas, vous devez d'abord vérifier si vous avez droit à un remboursement [...].*

Si les éléments de l'énumération sont des phrases ou des parties de phrase (c'est-à-dire qu'ils comprennent au moins un verbe conjugué), chaque élément doit être suivi d'un point-virgule, comme dans l'exemple ci-dessus.

Si les éléments énumérés sont très longs, on peut utiliser un point après chacun d'entre eux. Si ce sont des noms ou des adjectifs, alors chacun sera suivi d'une virgule. Dans tous les cas, il faut s'assurer de l'uniformité de la présentation. Il faut veiller à ce que tous les éléments d'une énumération soient construits de la même manière. Ainsi, dans le dernier exemple, le sujet *vous* est repris systématiquement et est suivi d'un verbe. On peut opter pour des phrases verbales ou nominales ; ce qui est essentiel, c'est d'utiliser une même construction syntaxique.

La manière de marquer les éléments peut varier. L'exemple précédent propose des carrés, mais on pourrait tout aussi bien utiliser d'autres signes, par exemple, des lettres ou des chiffres, des étoiles ou des flèches.

Une liste plus courte ou moins complexe peut être présentée sous forme linéaire. Il faut alors distinguer clairement les éléments à prendre en considération. Comment faire ? Une technique simple consiste à numéroter les éléments et à les séparer par un point-virgule. Une autre technique consiste à mettre en relief les séparateurs et *ou* en ayant recours aux caractères gras (**et**, **ou**). Ainsi mis en valeur, ces séparateurs permettent au lecteur de visualiser les éléments d'information énumérés tout en minimisant les risques d'erreur.

La phrase présentée ci-dessous énonce les conditions d'admissibilité à un programme gouvernemental. La forme linéaire, de prime abord, ne nuit pas à la clarté de l'information, grâce au séparateur en gras.

Comme le prévoit l'article 48, vous avez droit à l'indemnité de remplacement du revenu. Cette indemnité ne vous sera plus versée à la première des deux dates suivantes : celle où vous réintègrerez votre emploi ou un emploi équivalent ou celle où vous refuserez de le réintégrer sans raison valable.

Cette formulation a l'avantage de bien s'intégrer dans un texte suivi. Elle facilite la lecture et la compréhension en marquant une séparation forte entre des éléments importants qui s'excluent. De plus, elle permet de placer à des niveaux différents des propositions qui pourraient être confondues. Toutefois, l'emploi des deux pronoms relatifs *où* et des deux conjonctions *ou* est source de confusion. Le repérage des dates est difficile.

D'une part, il y a celle où la personne réintègre son emploi et qui est la même que celle où la personne accepte un nouvel emploi et, d'autre part, il y a celle où elle refuse de réintégrer son emploi. Le *ou* en gras limite le risque d'ambiguïté, mais ne l'abolit pas.

En fin de compte, les éléments de l'énumération gagneraient à être reformulés et disposés verticalement, comme ceci :

Comme le prévoit l'article 48, vous avez droit à l'indemnité de remplacement du revenu. Cette indemnité cessera de vous être versée à la première des deux dates suivantes :

- 1. celle où vous réintègrerez votre emploi ou intégrerez un emploi équivalent ;*
- 2. celle où vous refuserez, sans raison valable, de réintégrer votre emploi.*

Que retenir de ce qui précède ? Dans le cas de longues énumérations, préférer la disposition verticale ; dans le cas de courtes énumérations, les présenter sous forme linéaire en prenant soin de distinguer les éléments.

4.6 Les procédés de vulgarisation

Vulgariser un texte, c'est l'adapter à un public de non-initiés afin que le plus grand nombre de lecteurs puissent le comprendre, quel qu'en soit le contenu. Les textes administratifs doivent être adaptés au grand public. Les textes juridiques, le jargon administratif, les termes techniques peuvent constituer des obstacles sérieux à la compréhension. Leur transposition en langue courante peut alors permettre de franchir ces obstacles. Le recours à des techniques de vulgarisation devrait être privilégié.

Les procédés de vulgarisation servent à adapter le contenu d'une communication administrative en fonction d'un destinataire ciblé, le grand public. L'équivalence, la définition, l'explication et l'illustration sont les outils à retenir pour faire comprendre le message au lecteur.

Si elle n'est pas vulgarisée, une communication spécialisée ressemble presque à une langue étrangère pour un profane. Imaginons la patiente qui, après avoir passé un examen, se fait dire par le médecin :

- *Madame, vous présentez une lymphogranulomatose d'inoculation.*
- *Est-ce grave, docteur ?*

Ces termes ne veulent rien dire pour elle. En fait, il s'agit tout simplement d'une griffure de chat ayant provoqué un gonflement des ganglions à la racine du membre qui a été touché.

Un lecteur moyen peut se sentir aussi décontenancé qu'un patient devant certaines formulations trop techniques. Il faut réserver les termes qui ne sont pas courants à la communication entre experts et vulgariser ceux qui sont destinés au grand public.

Le texte suivant est un bel exemple de ce qui devrait être réservé aux initiés.

Nous vous informons que vous êtes admissible à une rente de retraite avec réduction actuarielle. Vous avez donc la possibilité de recevoir votre rente à compter de la date à laquelle vous présentez votre demande, si cette date est postérieure à la date à laquelle vous avez cessé de participer au RRPE. Veuillez noter que votre rente sera alors réduite de façon permanente de 0,25 % par mois (3 % par année) compris entre la date de sa mise en paiement et la première date à laquelle vous auriez été admissible à une rente sans réduction.

Bien qu'il soit écrit à la deuxième personne, ce paragraphe n'est pas conçu pour un profane en matière fiscale. Qui sait ce qu'est une *réduction actuarielle* ? Que veut-on dire par *mise en paiement de la rente* ? Cette information est présentée pour un ou une destinataire très avertie. Elle aurait pourtant pu être accompagnée d'une définition de l'expression *réduction actuarielle*, d'une explication de ce qu'est une *mise en paiement* et d'une illustration pour les deux dates.

4.6.1 L'équivalence

L'équivalence est en quelque sorte une « traduction ». Il s'agit d'une technique qui consiste à remplacer un terme technique, spécifique ou rare par un mot courant, simple, accessible : ce peut être un synonyme plus connu du lecteur ou un terme générique. Par exemple, on dira d'un travailleur autonome qu'il est aussi appelé *travailleur indépendant*. L'emploi d'une expression équivalente est utile pour rattacher le terme à une ancienne appellation, plus connue du lecteur : *Pour les prestataires d'assistance-emploi (anciennement prestataires de la sécurité du revenu)*.

De la même manière qu'un médecin peut parler d'*hématome* ou de *bleu*, de *céphalées* ou de *maux de tête*, il faut choisir d'utiliser la langue technique ou la langue courante selon le destinataire auquel on s'adresse. Il faut alors avoir une idée préalable de ses compétences linguistiques. Il faut aussi être capable de repérer les termes techniques, ce qui n'est pas toujours facile, d'autant plus qu'un mot de langue courante peut avoir un sens technique. Il suffit de penser au terme *conjoint* dans la vie quotidienne et de voir sa définition dans le domaine juridique. Aussi, dès que le rédacteur soupçonne qu'un mot relève d'un domaine spécialisé, il a avantage à le remplacer par un mot plus courant. S'il décide de le garder, il devra l'expliquer. Ainsi, *une demande péremptoire* peut devenir *une demande sans appel* ou *une dernière demande avant sanction*; *les arrérages* de la pension alimentaire : *les sommes qui auraient dû être remboursées*; *un déficit anatomo-physiologique comprenant un pourcentage pour bilatéralité* : *une faiblesse physique qui touche les deux côtés du corps*.

4.6.2 La définition

Lorsqu'il est préférable de conserver le terme technique ou spécifique au domaine, il faut alors s'assurer que le lecteur le saisira. Le recours à la définition est une des techniques les plus efficaces pour garantir la compréhension d'un terme. Cette stratégie consiste à glisser dans une phrase la signification du terme employé ou à la livrer telle quelle, de façon à permettre au lecteur d'appréhender facilement la notion à laquelle le terme renvoie. La définition est habituellement totale, mais elle peut être partielle si elle renseigne le lecteur sur un trait spécifique de la notion.

Devant certains mots spécialisés, le citoyen peut se sentir désemparé. Si le rédacteur tient à garder le terme technique, il lui accolera alors la définition ou une reformulation de la définition qu'il trouvera dans *Le grand dictionnaire terminologique* en ligne de l'Office québécois de la langue française, à l'adresse <www.granddictionnaire.com>.

L'adaptation de la communication destinée au citoyen ne doit pas être entravée par la nécessité d'utiliser des termes techniques. La définition d'un terme peu courant permet au lecteur de comprendre exactement le sujet de la communication et conserve au texte sa teneur spécifique grâce au maintien de termes obligatoires.

4.6.3 L'explication

L'explication est un procédé à privilégier en tout temps pour que le lecteur et la lectrice aient le maximum de chances de bien comprendre le message qui leur est transmis. Moins figée que la définition, l'explication peut s'appliquer à tous les termes ou expressions complexes, même à ceux ou celles qui ne sont pas proprement techniques.

Dans la lettre suivante, grâce à l'explication donnée, le ou la destinataire peut bien comprendre ce qui lui est proposé et faire un choix éclairé. En effet, sans l'explication sur la capitalisation en fonction de sa propre situation, le citoyen aurait dû faire des recherches ou demander un surplus de renseignements.

[...] Vous signerez alors le formulaire Entente de remboursement et aurez deux possibilités relativement au solde des intérêts dus le [date] :

- vous pourrez les payer intégralement ou en partie ;*
- vous pourrez les capitaliser, c'est-à-dire que votre établissement financier l'ajoutera à votre dette [...].*

L'explication est ici judicieuse, claire et personnalisée. Elle devrait avoir une place de choix dans les textes administratifs. Elle a le mérite de clarifier des situations en présentant les faits de manière accessible.

L'explication des termes techniques à l'aide de mots simples qui en explorent les différentes facettes est un outil précieux. Le citoyen et la citoyenne peuvent alors mieux comprendre l'objet de la communication et agir de manière appropriée.

4.6.4 L'exemple ou l'illustration

Bien qu'il soit parfois difficile à insérer dans un texte administratif, l'exemple permet d'illustrer des situations complexes, de proposer des scénarios qui présentent plus concrètement des descriptions un peu abstraites.

Dans le texte suivant, un exemple aurait été précieux pour bien comprendre l'énoncé de la loi.

En vertu de l'article 53 de la Loi [...], lorsqu'une personne redevable d'un montant exigible en vertu de ladite Loi est aussi créancière ou bénéficiaire d'un montant payable par un organisme public, le ministre peut affecter la totalité ou une partie de ce montant au paiement de la dette de cette personne.

Seul, ce texte demande un effort d'imagination. Des exemples de situations permettraient de mieux le comprendre.

Par exemple, si le ministère de [...] vous verse chaque semaine un montant de 200\$ en raison d'un accident de travail, le ministre peut prendre toute cette somme, ou une partie, pour payer votre pension alimentaire.

Ou bien, si vous remboursez une dette d'études, le montant de chaque remboursement peut aussi être utilisé d'abord pour le paiement de cette pension.

L'exemple devrait être utilisé lorsque les difficultés ne résident pas dans le vocabulaire, mais dans les situations décrites. Si des dates, des alternatives, des méthodes, des délais sont proposés, au moins un scénario devrait être présenté.

Une autre manière de concrétiser des notions consiste à recourir à l'énumération. Cette stratégie fournit des exemples connus du destinataire, qui servent à expliciter le terme ou l'expression difficile à comprendre. Ainsi, on définira ce qu'on entend par *abus psychologique* en faisant appel à des exemples mis entre parenthèses : (*menaces, humiliation, isolement, intimidation, etc.*).

En résumé, dès qu'un terme technique ou un mot savant peut provoquer une incompréhension ou entraver la lecture, il convient de le « traduire » en un mot courant. S'il est nécessaire de le garder pour des raisons légales ou autres, il sera suivi de son équivalent, d'une explication, d'une définition ou d'une illustration. Cela démystifiera certains champs de la connaissance réservés jusqu'alors aux experts et donnera au citoyen la possibilité de comprendre le contenu réel des communications administratives qui lui sont adressées.

4.7 Les procédés de personnalisation

Personnaliser le discours suppose d'adapter le contenu et la forme de la communication au destinataire. Cela suppose de tenir compte de lui aussi bien en ce qui a trait au choix de l'information, à sa structuration, qu'à la rédaction.

En effet, dès la sélection de l'information, il faut prendre en compte la connaissance que le lecteur a du sujet. Sans une telle préoccupation, le rédacteur ne peut imaginer la mise en contexte nécessaire à la communication, ni fournir les explications pour clarifier le sujet.

À l'étape de la structuration, il faut choisir un ordre de succession des éléments d'information qui parte des besoins du lecteur et non de ceux de l'Administration. Est-il concerné par le programme en question ? Combien d'étapes devra-t-il franchir pour obtenir ce qui lui est dû ? Quelles démarches doit-il entreprendre dans l'immédiat ? Sur quelle aide peut-il compter ? Voilà quelques-unes des questions, parmi d'autres, à se poser :

Quand vient le temps de rédiger, il faut tenter de se rapprocher de la personne en s'adressant à celle-ci avec le *vous* plutôt que le *il* ou le *elle*. Comment peut-elle en effet se sentir interpellée si on lui parle à la troisième personne ? Au lieu de dire *le bénéficiaire devra*, on préférera *vous devrez*. Si, dans certains cas, le contexte juridique impose de garder le terme *débiteur* ou *créancier*, on y accolera le nom de la personne concernée : *Le débiteur, monsieur Tremblay; La débitrice, madame Lapointe*. Il est également important que le lecteur ou la lectrice sente qu'il ou qu'elle n'est pas un cas type.

Il arrive fréquemment qu'une lettre s'adresse à des lecteurs multiples, ce qui va à l'encontre de la personnalisation. Une lettre adressée à une femme devrait être écrite au féminin. Une lettre adressée à un homme, au masculin. Ainsi, les appels comprenant *Madame, Monsieur* et qui s'adressent à l'un ou l'autre n'ont pas leur place. Il en va de même des mises en contexte qui présentent une alternative dans la formulation : *À la suite de la réception de votre certificat visant le retrait préventif de la travailleuse enceinte ou qui allaite*. La personne qui reçoit cette lettre vit une seule de ces situations, pas les deux. Ce qui est d'autant plus incongru dans cet exemple, c'est le *votre* qui précède.

Une autre maladresse provient du ton utilisé qui laisse place à un implicite menaçant : *Selon les renseignements dont nous disposons*. Les renseignements étant connus, cette formulation est malhabile et laisse supposer des connaissances non partagées par les interlocuteurs. Un autre problème est l'utilisation fréquente du conditionnel : *Si vous ne vous soumettez pas à cette demande, cela pourrait entraîner l'annulation [...]*. Le citoyen ou la citoyenne ne sait pas, ne saura pas si l'annulation sera effective ou non. Le conditionnel illustre en fait le refus d'expliquer clairement une situation.

4.8 Les procédés de féminisation

La féminisation du discours vise à donner une place tangible aux femmes dans l'espace public. Au Québec, tout le monde s'entend sur la féminisation des titres de fonctions. On ne dira plus *Madame le Ministre* en s'adressant à une femme; on ne signera plus *le chef de service* quand la signataire de la lettre est une femme.

Cette féminisation peut se faire de trois manières :

1. en ayant recours au féminin courant : *la directrice, l'institutrice, l'avocate, la pharmacienne, la serveuse* ;
2. en ayant recours au mot épïcène (dont la forme ne varie pas en fonction du genre) précédé d'un déterminant féminin : *la ministre, la journaliste, la pilote, l'architecte* (reprise avec le pronom *elle*) ;
3. en formant un féminin selon les règles de formation du français : *la policière, la navigatrice, la soudeuse, la politicienne*.

En matière de féminisation, on s'entend également sur le fait de féminiser les textes qui s'adressent exclusivement à des femmes. Une lettre destinée à une femme devrait décliner vedette, objet, appel et corps du texte au féminin. Si l'idée fait consensus au sein de la fonction publique, sa réalisation matérielle tarde en raison, notamment, de contraintes informatiques.

La féminisation des textes qui s'adressent aussi bien aux hommes qu'aux femmes est plus délicate parce qu'elle peut, selon les contextes, alourdir indûment les écrits. Il faut recourir à l'emploi des féminins et des masculins avec doigté dans des endroits stratégiques, en début de chapitre, par exemple : on commencera volontiers un texte par *ce document s'adresse à ceux et à celles [...]* ou encore *ce document s'adresse à toute personne [...]*. Certains genres d'écrits se prêtent mieux que d'autres à la féminisation. S'il est relativement aisé de faire alterner le féminin et le masculin dans un texte suivi, il est parfois impossible d'augmenter le nombre de caractères en raison des contraintes graphiques.

En rédaction épïcène, certains procédés sont à privilégier. On peut utiliser des mots et des expressions qui désignent aussi bien les hommes que les femmes : on parlera *des personnes élues* plutôt que *des élus et des élues, des personnes retraitées* plutôt que *des hommes et des femmes à la retraite, du personnel* plutôt que *des employés et des employées*. On peut toutefois désigner la femme et l'homme en utilisant des mots en toutes lettres sans formes tronquées.

On évitera donc *les députés-ées* ou *les députés(ées)* ou *députés/ées*.
On leur préférera *les députées* et *les députés sont conviés [...]*.
Cependant, pour éviter les redondances malheureuses qui ralentissent
la lecture, on fera alterner les procédés et on introduira les doublets
dans les titres, les en-têtes, les débuts de texte ou, encore, dans
les phrases courtes.

Pour en savoir davantage sur le sujet, il faut se référer aux travaux de
l'Office québécois de la langue française à l'adresse <www.oqlf.gouv.qc.ca>
et aux ouvrages spécialisés cités dans la bibliographie. ■

5

Relecture

La relecture est également une étape essentielle de la démarche de rédaction. Malheureusement, il s'agit d'une étape souvent négligée, limitée à la seule révision linguistique. Pourtant, les objectifs de la relecture sont plus larges. Ils couvrent l'évaluation de :

- l'information ;
- la structure ;
- l'écriture ;
- la présentation visuelle.

Dans un contexte de production idéal, la relecture se fait en trois temps :

- par le rédacteur lui-même ;
- par des pairs (autres experts de contenu ou conseillers en rédaction) ;
- par des lectrices et des lecteurs représentatifs du public cible.

Le tableau qui suit présente les trois temps de la relecture.

Par le rédacteur	On est rarement le meilleur « relecteur » ou évaluateur de ses propres textes, c'est bien connu. Le manque de recul et la trop grande familiarité avec le texte réduisent l'objectivité nécessaire à une relecture efficace. Si le contexte ne permet pas un autre mode de révision, il faut impérativement laisser s'écouler une période de 24 ou 48 heures entre la fin de la rédaction et la relecture finale.
Par des pairs	Pour ce type de révision, il est important de faire appel à une personne qui n'est pas au fait du dossier que l'on traite. De plus, cette personne doit posséder l'expertise nécessaire pour évaluer l'ensemble des aspects du document. Si cela n'est pas possible, il faut alors faire intervenir plusieurs collègues, à la fois des spécialistes de la forme et du contenu.
Par des lecteurs	<p>L'évaluation des documents par une dizaine de lecteurs-utilisateurs représentatifs du public cible permet de trouver de 50 % à 80 % des écueils à la compréhension. Ces résultats atteignent les 90 % quand ils sont combinés à l'expertise d'un ou d'une spécialiste.</p> <p>Pour réussir cette forme d'évaluation, il suffit de rencontrer individuellement chacun des participants au cours d'une entrevue pendant laquelle il y a lecture du document ou accomplissement d'une tâche (dans le cas d'un site Web, par exemple). Un intervieweur demande au participant d'exprimer à voix haute sa perception du texte, la compréhension qu'il en a, son opinion sur un aspect ou l'autre du document, ses suggestions, etc.</p> <p>Tous les problèmes soulevés et toutes les suggestions proposées par les participants doivent être interprétés par des experts. Il n'est pas question de les appliquer sans leur avis: S'il est vrai que l'expert ne peut pas se substituer au lecteur, le lecteur ne peut pas non plus se substituer à l'expert.</p>

Voici résumées, sous la forme d'une grille d'évaluation, les principales recommandations visant des communications claires et compréhensibles. Elles sont classées selon l'ordre de succession des étapes de la démarche de rédaction présentée dans ce guide.

Ces grilles doivent être mises à jour fréquemment, de manière à être enrichies et adaptées au contexte de travail particulier de chacun et de chacune. Il peut même être judicieux de modifier les grilles pour les différents genres de documents conçus par le service ou la direction à laquelle on appartient.

5.1 L'aspect informatif

<p>Pertinence</p> <p>Le choix de l'information est capital. Le lecteur doit avoir tout ce dont il a besoin pour s'assurer que le document le concerne bien et pour comprendre ce qui lui est dit et ce qu'il doit faire.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'information présentée est complète et exacte : le document contient l'information essentielle pour que le lecteur comprenne le propos et la tâche qu'il doit accomplir, s'il y a lieu. 2. L'information est mise à jour régulièrement. 3. La sélection de l'information est faite en fonction des connaissances du ou de la destinataire (éducation, instruction, expérience, croyances, etc.). 4. L'information est traitée du point de vue du citoyen, c'est-à-dire en fonction de ses besoins d'abord. 5. Des renseignements sur le ou la destinataire du document sont fournis d'entrée de jeu. Le lecteur sait immédiatement s'il est concerné ou non par le document. Parfois, il peut s'avérer également utile de décrire certains destinataires qui ne sont pas concernés par le document pour éviter toute confusion. 6. La provenance du document est facile à identifier. 7. Le document principal indique au lecteur comment trouver plus de renseignements sur le sujet (site Web, coordonnées téléphoniques, courriel) ou encore il comporte des renseignements supplémentaires sous forme d'annexe ou il est accompagné d'un dépliant ou d'un feuillet explicatif.
<p>Clarté</p> <p>Le manque d'explications est aussi nuisible à la compréhension que le manque d'information. Le jugement porté sur la clarté varie d'un lecteur à l'autre. C'est la clarté aux yeux du lecteur qui compte.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 8. Les décisions administratives, les procédures à suivre, les recours, etc., sont présentés clairement et ils sont expliqués de façon simple et complète, pour que le citoyen comprenne ce qu'on attend de lui. 9. Le nombre de notions complexes auxquelles il est fait allusion (règlement, loi, calcul fiscal, etc.) doit être réduit au minimum dans le texte principal ; de telles notions doivent faire l'objet d'un renvoi à une source d'information complète et simplifiée qui accompagne le document (annexe, dépliant, brochure, etc.). 10. Tous les documents constituant l'un des maillons d'une correspondance entre l'Administration et le citoyen commencent par une mise en contexte qui sert de « pont » entre ce qui est connu du lecteur et ce qui lui est inconnu. 11. Tous les renseignements donnés dans les documents connexes ou par l'intermédiaire d'un intervenant du gouvernement concordent avec ceux du document principal.

5.2 L'aspect structurel

<p>Architecture</p> <p>L'une des premières qualités d'un texte concerne sa structure. Il faut que, dès le premier coup d'œil, le lecteur sache ce qui est important et ce qui est secondaire.</p>	<p>12. Le genre de document et le média choisis sont les plus adaptés à la situation de communication.</p> <p>13. Les idées et les éléments d'information apparentés sont regroupés.</p> <p>14. Chaque groupe d'information qui constitue la structure principale du document est clairement identifié par un titre descriptif.</p> <p>15. À l'intérieur des regroupements, on a subordonné les idées secondaires. La hiérarchisation des idées suit l'ordre convenu : 1, 1.1, 1.1.1. On ne trouve jamais de subdivision sans sa suite. Chaque subdivision appelle son complément : à 1 correspond 2 ; à 1.1 correspond 1.2 ; etc.</p> <p>16. Le nombre de niveaux hiérarchiques est limité à quatre dans la mesure du possible. Le nombre d'éléments par niveau est limité à cinq, idéalement.</p> <p>17. Les titres et les intertitres sont descriptifs et reflètent bien le contenu du document ou de la section qu'ils chapeautent. Un titre doit désigner tout le contenu qu'il recoupe, mais seulement ce contenu.</p> <p>18. Les documents longs sont accompagnés d'une table des matières.</p>
<p>Progression</p> <p>L'ordre de présentation des éléments d'information crée une habitude de lecture en plus de faciliter l'anticipation du contenu pour le lecteur.</p>	<p>19. L'ordre de présentation des éléments est dicté par les règles inhérentes au genre d'écrit. Dans une lettre, par exemple, on trouvera en premier lieu le contexte qui sera suivi de l'acte administratif, etc. Dans un formulaire, les renseignements sur l'identité précéderont la description du public cible et les critères d'admissibilité, etc.</p> <p>20. Les éléments d'information sont présentés dans l'ordre suivant : du connu à l'inconnu, du général au particulier, du plus important au moins important, du concret vers l'abstrait, du simple au complexe.</p> <p>21. Les modes d'organisation sont faciles à comprendre pour le citoyen : ordre chronologique, ordre spatial (ex. : du haut vers le bas), séquence alphabétique ou numérique, etc.</p> <p>22. Les sections et les pages sont numérotées de façon simple et en continu.</p>

5.3 L'aspect rédactionnel

<p>Qualité de la langue</p> <p>Aucun document ne peut être acheminé sans avoir été parfaitement révisé sur le plan linguistique. L'image de l'Administration en dépend.</p>	<p>23. Le document est écrit dans un français courant, sans faute : les règles de grammaire, de syntaxe et de ponctuation sont suivies ainsi que l'orthographe d'usage.</p> <p>24. La terminologie est uniformisée et s'aligne sur les définitions et les graphies présentées dans <i>Le grand dictionnaire terminologique</i> de l'Office québécois de la langue française (www.granddictionnaire.com).</p> <p>25. Les éléments linguistiques, terminologiques ou typographiques qui ne font pas l'objet de recommandations officielles au Québec sont traités le plus simplement possible et de façon uniforme dans tout le document.</p>
<p>Simplification</p> <p>La simplification à l'étape de l'écriture tient surtout à la construction des phrases et au choix du vocabulaire.</p>	<p>26. Les phrases sont formées autour d'une seule unité d'information. Cela n'exclut pas le recours aux phrases complexes, bien entendu. Il faut toutefois éviter l'accumulation et l'imbrication de subordonnées.</p> <p>27. Le verbe est rapproché de son sujet et de ses compléments essentiels. Les écrans linguistiques sont éliminés, dans la mesure du possible, notamment lorsqu'ils sont longs.</p> <p>28. Les pronoms relatifs sont rapprochés de leur antécédent. En ce domaine, le rédacteur doit éliminer toutes les ambiguïtés.</p> <p>29. Les longues énumérations (critères de sélection, étapes d'une procédure, documents à fournir avec un formulaire, etc.) sont présentées sous forme d'énumération verticale.</p> <p>30. Des tableaux, des graphiques ou des schémas faciles à comprendre remplacent les paragraphes qui contiennent de trop grandes quantités de données (statistiques, dates, etc.).</p> <p>31. L'accumulation de compléments du nom, de participes présents, d'adverbes en <i>-ment</i> est évitée.</p> <p>32. Les formes passive et impersonnelle sont utilisées seulement lorsqu'elles sont nécessaires (pour occulter volontairement l'auteur, par exemple). On en évitera l'accumulation dans un texte continu.</p> <p>33. Les verbes au conditionnel sont accompagnés d'explications claires et ne laissent pas le lecteur devant une ambiguïté (ex. : <i>cela pourrait entraîner des sanctions si (...)</i>).</p> <p>34. L'emploi de la double négation est évité dans tous les cas.</p> <p>35. Les noms créés à partir de verbes (par exemple : <i>vérification/vérifier</i> ; <i>participation/participer</i>) sont remplacés par le verbe correspondant si le contexte le permet.</p> <p>36. Les archaïsmes, les tournures alambiquées ou précieuses, les mots latins, les néologismes sont évités. Il en va de même pour les expressions issues du jargon administratif.</p> <p>37. Le vocabulaire employé est courant, connu de tous.</p>

<p>Vulgarisation</p> <p>Souvent, un texte est perçu comme hermétique à cause de l'obstacle que constituent les termes trop spécialisés. Vulgariser ne signifie en rien « niveler par le bas » ; au contraire, vulgariser, c'est permettre d'accéder au sens grâce à l'utilisation de procédés éprouvés. C'est aussi l'occasion d'enrichir son vocabulaire.</p>	<p>38. Les termes techniques qui n'apportent rien au contexte et qui ne sont pas nécessaires pour la compréhension doivent être éliminés.</p> <p>39. Quand le terme technique doit absolument figurer dans le document, le rédacteur doit l'expliquer ou le « traduire » en langue courante dès sa première apparition dans le texte.</p> <p>40. Les notions peu courantes sont expliquées, définies ou illustrées par des images, des analogies, des exemples.</p> <p>41. La désignation complète des sigles, des acronymes et des abréviations est donnée dès leur première occurrence dans le texte, et, quand ils sont nombreux, on les trouve sous forme de liste dans les pages préliminaires du document ou en annexe.</p>
<p>Personnalisation</p> <p>Marquer son respect envers le citoyen ou la citoyenne, c'est, avant toute chose, s'adresser à lui ou à elle directement, en adaptant la forme et le contenu de la communication à ses besoins et à ses attentes.</p>	<p>42. L'adresse directe au lecteur ou à la lectrice est utilisée le plus souvent possible (on préférera <i>vous devrez à le bénéficiaire devra</i>).</p> <p>43. Dans les contextes juridiques où la rédaction à la 3^e personne est obligatoire, les termes qui servent à désigner des personnes sont accompagnés des noms réels (ex. : <i>le débiteur, monsieur Tremblay; la débitrice, madame Lapointe</i>).</p> <p>44. L'appel est personnalisé : on s'adresse à <i>Madame</i> ou à <i>Monsieur</i>, mais pas à <i>Madame, Monsieur</i>.</p> <p>45. Le ton méprisant ou menaçant n'est pas de mise. Par exemple, on évitera les formules qui mettent l'accent sur la responsabilité de l'utilisateur quand aucune explication ne le justifie ; on évitera les formules qui accentuent le sentiment de frustration de l'utilisateur face à l'Administration et on évitera les formules qui donnent à l'utilisateur l'impression que l'Administration est toute-puissante.</p>
<p>Féminisation</p> <p>La féminisation du discours vise à donner une place tangible aux femmes dans l'espace public québécois.</p>	<p>46. Les titres de fonctions sont féminisés par le recours aux formes féminines habituelles, aux mots épécènes ou par la formation de féminins nouveaux.</p> <p>47. Tout document adressé à une femme doit se lire au féminin, aussi bien dans la vedette, dans l'objet, dans l'appel que dans le corps du texte.</p> <p>48. La désignation des femmes et des hommes est faite en toutes lettres (<i>citoyen, citoyenne</i>) dans les endroits stratégiques du document (en-tête, titres, débuts de texte, etc.). Les différentes formes tronquées sont évitées (<i>député-e, député(e) ou députée</i>).</p> <p>49. Les mots ou expressions neutres (<i>le personnel</i> plutôt que <i>les employés et les employées</i>) sont privilégiés pour ne pas alourdir le texte.</p>

5.4 L'aspect visuel

<p>Motivation</p> <p>La motivation du lecteur est l'un des éléments les plus importants pour assurer l'efficacité des communications. Une présentation visuelle attrayante et invitante peut augmenter de façon importante cette motivation.</p>	<p>50. Le document est de facture professionnelle, c'est-à-dire qu'il respecte les principes de base de la conception visuelle et qu'il est attirant du point de vue esthétique.</p> <p>51. La présentation visuelle est cohérente dans l'ensemble du document.</p> <p>52. L'espace libre, c'est-à-dire l'espace non occupé par le texte, est utilisé pour délimiter les zones (marges, espaces entre les paragraphes et les différentes zones d'information, interlignes, etc.) et occupe une part importante de l'espace.</p> <p>53. Des images, des graphiques ou des tableaux sont utilisés quand le contexte s'y prête.</p> <p>54. La longueur des paragraphes et des blocs de texte est limitée.</p>
<p>Lisibilité</p> <p>L'œil se fatigue facilement quand un document n'est pas optimisé pour la vision humaine. Il faut opter pour des stratégies visuelles qui permettent le décodage rapide des textes et des autres contenus, tout en favorisant le repos de l'œil.</p>	<p>55. Le contraste entre le contenu et l'arrière-plan est optimal (noir sur fond blanc). Il en est de même pour les trames.</p> <p>56. La police de caractères choisie a été conçue en fonction de sa lisibilité sur le support choisi (papier : Times New Roman, Arial ; écran : Georgia, Verdana).</p> <p>57. La taille des caractères doit être choisie en fonction de la forme de la police sélectionnée et des capacités du lecteur. Une police trop petite est difficile à lire pour tout le monde, et encore plus pour des personnes âgées. Une police trop grande peut augmenter le temps de lecture (temps de déplacement de l'œil plus important).</p> <p>58. La largeur des lignes de texte se situe entre 50 et 70 caractères.</p> <p>59. Le texte est aligné à gauche seulement, sans retrait de début de paragraphe (communément appelé <i>alinéa</i>).</p> <p>60. Les mises en évidence sont généralement faites avec le gras et sont limitées à quelques mots. L'italique et le soulignement sont rarement employés pour mettre du texte en évidence, sauf dans leur emploi consacré. Ainsi, le titre d'un ouvrage, le mot emprunté et la courte consigne seront en italique tandis que l'hyperlien sera souligné. Il faut toujours éviter de recourir aux majuscules pour la mise en évidence.</p> <p>61. Les documents en couleurs doivent être conçus pour être reproduits en noir et blanc sans qu'il n'y ait perte d'information ni de contraste.</p>

<p>Guidage</p> <p>Le traitement visuel doit être l'écho parfait de la structure du document. En quelques secondes, le lecteur doit pouvoir comprendre l'organisation du document et pouvoir rapidement s'y retrouver. De plus, il doit être en mesure d'estimer le temps nécessaire pour le lire ou le remplir.</p>	<p>62. Le document est construit d'après une grille visuelle qui est suivie dans tout le document. Certaines pages peuvent toutefois faire exception (pages titres, annexes, etc.).</p> <p>63. Les différentes sections du document sont suffisamment espacées pour être distinguées les unes des autres, mais suffisamment rapprochées quand elles sont liées entre elles.</p> <p>64. Le système de titres est très visible et il structure le document. Tous les autres éléments (textes, questionnaires, tableaux, etc.) sont construits en harmonie visuelle avec lui.</p> <p>65. La hiérarchie entre les différentes sections est marquée visuellement. Ainsi, une section 1 recevra un traitement visuel qui la fait obligatoirement précéder une section 1.1.</p> <p>66. Les sections du document qui se trouvent au même niveau hiérarchique reçoivent un traitement visuel identique.</p> <p>67. Les procédés graphiques sont limités, mais ils sont exploités de manière à maximiser l'efficacité. Ainsi, il est préférable d'employer une seule police de caractères et de faire varier les différents paramètres plutôt que d'en employer plusieurs. Il ne faut en aucun cas multiplier les polices de caractères dans un même texte : tout au plus une pour les titres et une pour le texte.</p> <p>68. Chaque choix graphique est affecté à une fonction. Ainsi, si la police Arial 10 points sert à donner des consignes en marge de gauche, il doit en être ainsi partout.</p>
<p>Utilisabilité</p> <p>Il faut veiller à ce que les documents soient faciles à utiliser.</p>	<p>69. Le document doit être conçu de manière à ce qu'il y ait le moins de manipulations possible pour le lecteur. Il faut, par exemple, éviter de multiplier les va-et-vient entre une annexe et un document principal.</p> <p>70. Les renseignements secondaires (définitions, précisions, références à un texte de loi, etc.) figurent dans l'environnement immédiat du texte concerné – en vis-à-vis dans une marge, par exemple – si l'espace est suffisant et si la qualité de la présentation visuelle n'en est pas affectée.</p> <p>71. Le document a été testé auprès d'au moins cinq destinataires potentiels et il a été revu en fonction de leur réaction.</p> <p>72. Les documents électroniques (sites Web, logiciels, aide en ligne, etc.) respectent les principes d'utilisabilité mis en avant par J. Nielsen et R. Molich (www.useit.com/papers/heuristic/heuristic_list.html).</p>

<p>Normes</p> <p>Malgré leur caractère parfois contraignant, les normes ont l'avantage de créer de la cohérence, notamment en figeant une certaine partie des éléments visuels. Le lecteur a alors davantage de balises pour se repérer.</p>	<p>73. Le document intègre le maximum de conventions déjà connues des lecteurs-utilisateurs. Certains genres sont très stabilisés (lettre) alors que d'autres ne le sont pas autant (site Web, formulaire).</p> <p>74. Les normes de présentation du <i>Programme d'identification visuelle</i> (PIV) sont respectées.</p> <p>75. Les espaces réservés à l'Administration sont clairement identifiés.</p> <p>76. Le document applique des règles typographiques clairement établies dans la direction ou le service concernés (en s'alignant sur des normes reconnues, comme celles présentées dans <i>Le français au bureau</i>).</p> <p>77. Tous les documents produits par un service et qui sont apparentés par le thème ou le genre suivent les mêmes règles de présentation.</p>
---	--

2^e partie

Fiches techniques

Lettre

Lettre

■ La lettre est omniprésente dans les échanges entre l'État et les citoyens. Elle doit toujours être construite autour de l'annonce d'un acte administratif clairement décrit, suffisamment mis en contexte et justifié en détail. On prendra soin de décrire pour les destinataires tous les moyens mis à leur disposition pour obtenir plus de renseignements sur leur situation, sur l'acte administratif lui-même ou encore sur ses conséquences effectives ou potentielles. Chaque lettre doit inévitablement contenir les coordonnées d'une personne susceptible de pouvoir répondre aux questions du ou de la destinataire. Par ailleurs, les rédacteurs et les rédactrices doivent personnaliser le texte et, dans la mesure du possible, l'adapter à la situation de chaque destinataire. Enfin, la lettre est l'un des documents administratifs pour lequel il existe le plus de conventions. Dans le but d'augmenter la cohérence, la reconnaissance et la prévisibilité, les concepteurs doivent attacher une grande importance à sa présentation matérielle.

Le cadre supérieur

Le cadre supérieur de la lettre situe la communication dans son contexte. On peut y trouver jusqu'à six composantes différentes.

Identité de l'expéditeur. L'identité de l'expéditeur est assurée par l'insertion de la signature visuelle du ministère ou de l'organisme sur la première page de toutes les lettres selon les normes du *Programme d'identification visuelle (PIV)*.

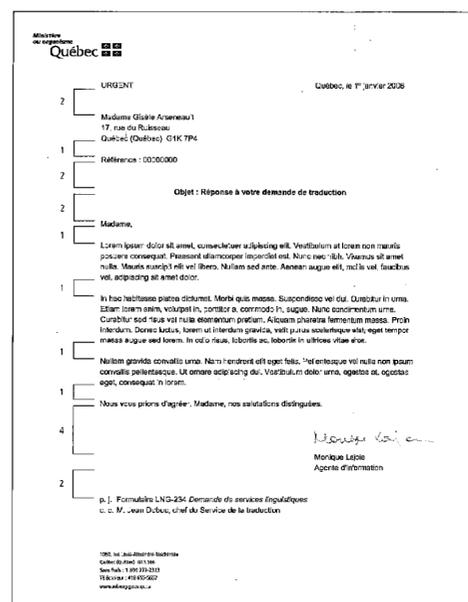
Renseignements sur l'envoi. S'il y a lieu, les indications sur la nature de l'envoi (*confidentiel, personnel*) ou sur le mode d'acheminement (*recommandé, urgent, par messagerie*) doivent être présentées en majuscules, avec les accents nécessaires, contre la marge de gauche, sur la même ligne que les mentions du lieu et de la date.

Lieu et date. La mention du lieu et de la date est obligatoire et s'inscrit dans la partie supérieure droite de la lettre. Il est recommandé d'inscrire le lieu, car il peut arriver que le lieu d'origine de la lettre diffère de celui de l'organisme émetteur.

Vedette. La vedette – le nom du destinataire et son adresse complète – est obligatoire dans toutes les lettres. Située à gauche, elle est séparée de la date par deux sauts de ligne. La mention à l'attention de devrait figurer dans la vedette, sous le nom du groupe ou de l'organisme à qui la lettre est adressée. Elle ne devrait jamais se substituer à la vedette.

Référence au dossier. La référence au dossier du destinataire est une indication fréquente dans le courrier administratif, bien qu'elle soit facultative. Il faut lui attribuer un espace exclusif, sous la vedette, dont elle est séparée par un saut de ligne.

Objet. L'objet annonce la mesure administrative décrite dans la lettre. Sa présence est fortement recommandée. Il doit être centré et uniquement mis en évidence par le gras.



Les chiffres dans la marge de gauche indiquent le nombre de sauts de ligne qu'il est suggéré d'effectuer entre chaque bloc de renseignements.

Le corps de la lettre

Le corps de la lettre est porteur d'un message qui doit toujours être contenu dans un texte suivi et subdivisé en paragraphes. On doit éviter les mises en forme inhabituelles (formulaire, cases à cocher, etc.). Le corps de la lettre commence par l'appel et se termine avec la signature.

Appel. Composante obligatoire – même dans les lettres types –, l'appel est séparé de l'objet par deux sauts de ligne. Aucun élément visuel ne doit le séparer de l'objet (filet, trame, etc.).

Corps du texte. Le corps du texte est composé en paragraphes, c'est-à-dire en unités d'information à thème unique. Pour améliorer la reconnaissance visuelle de ces unités, chaque paragraphe doit être séparé par un saut de ligne. Il faut aussi privilégier l'alignement à gauche et éviter le renforcement de la première ligne du paragraphe, pour maintenir une mise en page simple (réduction du nombre d'alignements).

Salutation. La salutation clôt le propos de la lettre. Ses formes soumises à certaines règles sont présentées dans *Le français au bureau*. Sa présence est obligatoire.

Signature. Obligatoire et exécutée à la main dans la mesure du possible, la signature contribue à personnaliser la lettre et à l'authentifier. Elle apparaît à droite, alignée avec les mentions du lieu et de la date, séparée de la salutation par quatre sauts de ligne.

Le cadre inférieur

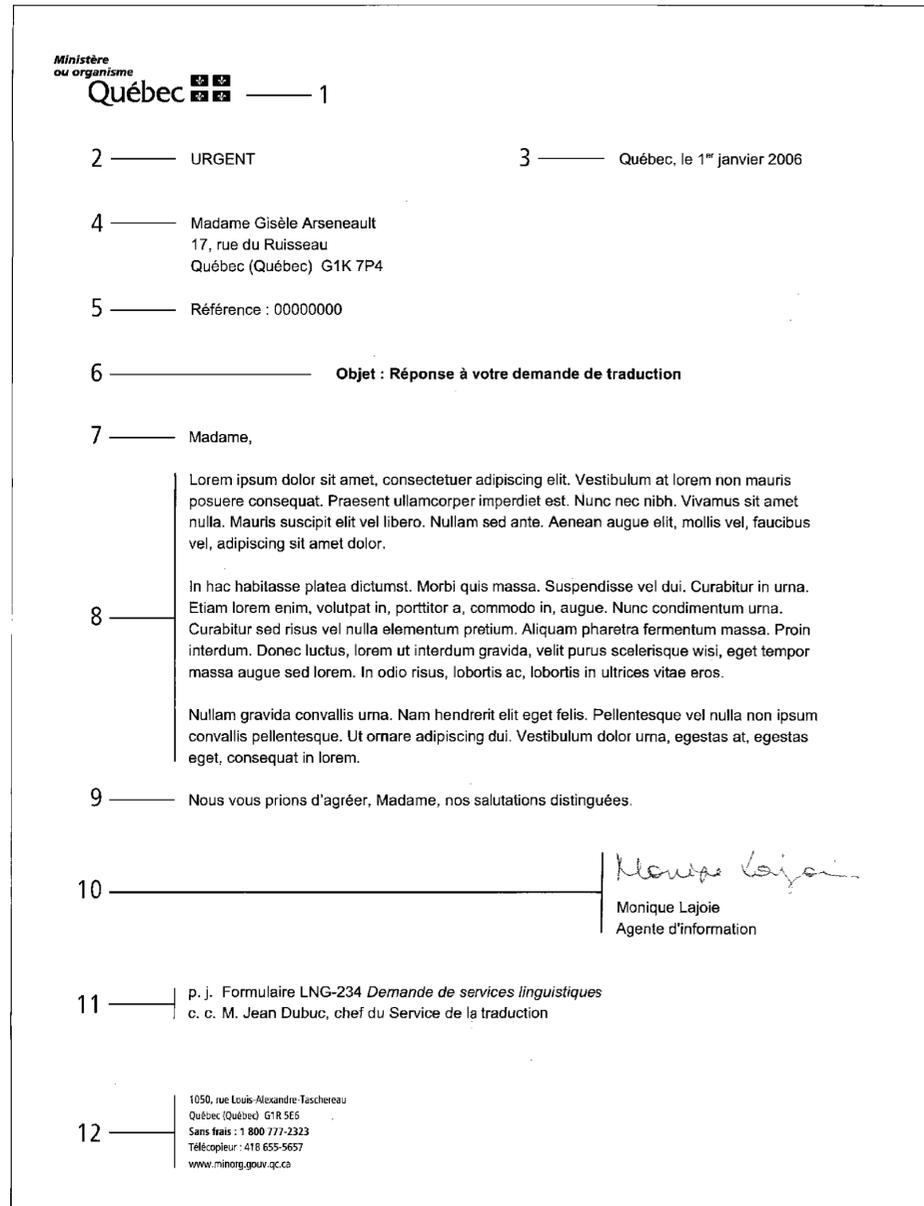
Le cadre inférieur de la lettre contient des renseignements complémentaires d'authentification et des indications sur les documents annexés.

Compléments de la lettre. Même si les pièces jointes (p. j.) à une lettre doivent être évoquées dans le corps du texte, le rappel de ces dernières dans le cadre inférieur de la lettre est obligatoire. La mention se fait toujours en utilisant le nom complet des documents joints ou par une description brève et précise. Si la lettre est envoyée en copie conforme (c. c.), il faut obligatoirement l'indiquer en précisant le ou les destinataires et leur fonction s'il y a lieu.

L'emploi du post-scriptum (P.-S.) est à éviter dans la correspondance administrative dans la mesure où les renseignements qu'on y présente peuvent être inclus dans le corps de la lettre. Il en va de même pour l'inscription des initiales (ex : *GR/mm*) parce qu'elles n'ajoutent aucun renseignement pertinent pour le destinataire et peut conférer à la lettre un aspect technique indésirable.

Bloc de coordonnées. Conformément aux normes contenues dans le PIV, un bloc de coordonnées doit figurer au bas de chaque lettre. Ce bloc obligatoire doit contenir toutes les indications utiles pour communiquer avec le ministère ou l'organisme concerné : adresse, numéro de téléphone (en gras), numéro de télécopieur, adresse de courrier électronique et adresse du site Web.

EXEMPLE DE PRÉSENTATION



AIDE-MÉMOIRE

L'objet

- Sélectionner l'information essentielle
- Composer l'objet avec précision
- Personnaliser l'objet
- Rédiger l'objet de façon transparente

Quelques éléments de rédaction

- Personnaliser l'appel
- Uniformiser la structure du corps de la lettre
- Adopter et maintenir un ton courtois
- Éviter le ton autoritaire
- Éviter les formules menaçantes
- Supprimer les formules accusatrices
- Toujours s'adresser au destinataire de la même manière
- Représenter l'auteur par les pronoms *nous* ou *je*

La mise en contexte

- Rappeler les circonstances de l'échange
- Préciser les circonstances de l'envoi
- Rappeler la date des échanges précédents

L'acte administratif et sa justification

- Annoncer l'acte administratif rapidement et avec précision

Mettre en relief l'annonce de l'acte administratif

Introduire l'acte administratif lorsqu'il est complexe

Expliquer l'acte administratif

Justifier l'acte administratif de façon claire et détaillée

Rappeler la situation du destinataire dans la justification

Les conséquences, les sanctions et les recours

Décrire avec précision les effets de l'acte administratif

Décrire précisément et sans détour les sanctions

Décrire précisément les étapes des démarches à entreprendre

Décrire de façon précise et détaillée les recours du citoyen

Adapter l'énoncé des lois à la situation du destinataire

L'offre de renseignements et la salutation

Offrir systématiquement des sources de renseignements supplémentaires

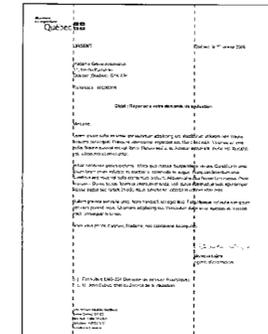
Donner les coordonnées précises du ou de la responsable du dossier

Insérer une salutation courtoise

LETTRE À TROIS ALIGNEMENTS



LETTRE À DEUX ALIGNEMENTS



Police de caractères. La police de caractères doit assurer une lecture aisée et même paire à l'œil. La police Arial (10 points minimum) ou Helvetica, son équivalent sur Mac, est idéale pour les documents courts (quelques pages). Ses contours simples et bien découpés (sans empattements) et son allure moderne font de cette police l'une des plus utilisées dans le monde. Son utilisation ne déroutera donc pas les gens. De plus, elle est disponible sur tous les postes informatiques.

Mise en évidence. Pour attirer l'attention sur un point précis du texte (mot, groupe de mots, phrase), il faut employer le gras. On évitera d'avoir recours à d'autres procédés (soulignement, retrait, filets, majuscules, changement de police de caractères, etc.). La mise en évidence doit se faire sans abus pour en maintenir l'efficacité.

La présentation matérielle

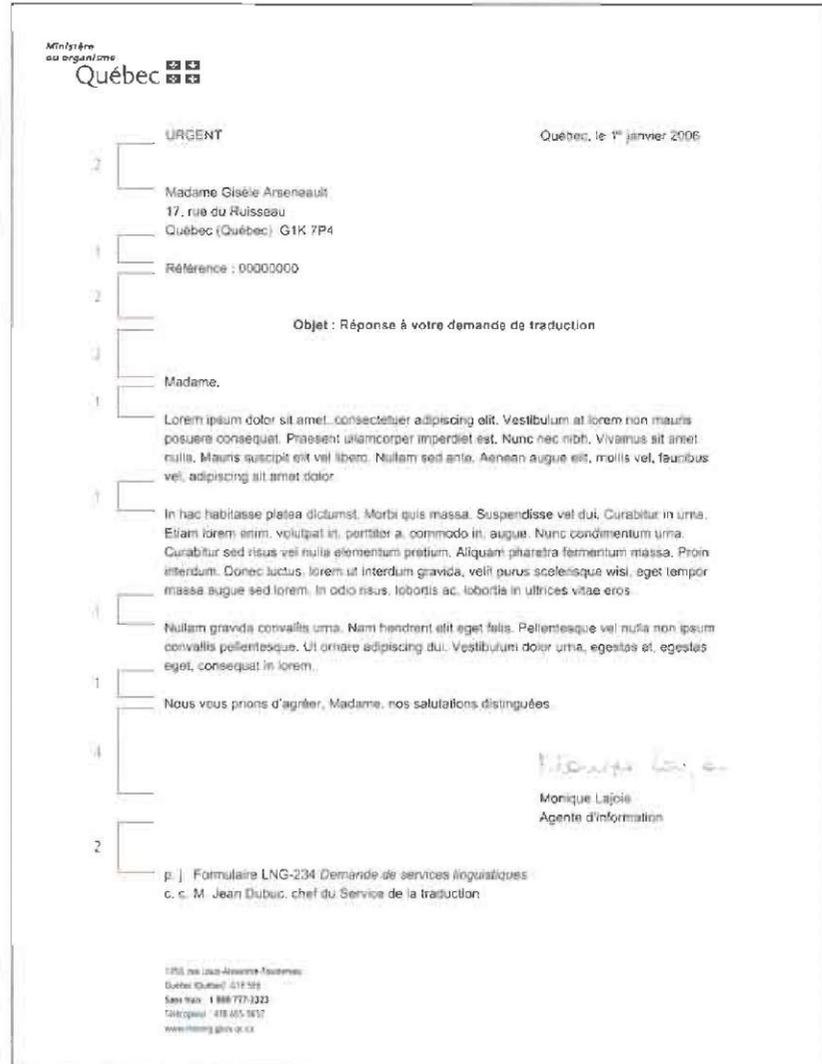
Voici les principales consignes liées au traitement visuel pour assurer la lisibilité des lettres administratives. La force de telles recommandations repose sur la participation des ministères et des organismes : plus le modèle proposé sera utilisé, plus il sera efficace à long terme. En effet, la cohérence visuelle ainsi créée plongera le destinataire dans un univers visuel connu et prévisible.

Format. Il faut privilégier le format 21,6 x 27,9 centimètres (8,5 x 11 pouces). De plus, la lettre devrait idéalement tenir sur une seule page, deux pages au maximum, signature comprise. Lorsque la lettre fait plus d'une page, on insère le numéro de la page dans l'angle inférieur droit, à l'aide d'un chiffre. La numérotation commence sur la deuxième page.

Alignements. Les alignements sont des lignes invisibles qui structurent un document, lignes sur lesquelles s'appuient paragraphes, images, tableaux, etc. Si la grille visuelle (l'ensemble des alignements) est bien conçue, le lecteur s'en sert inconsciemment comme guide de lecture. Une grille complexe ne facilite pas le décodage de la structure de la lettre. La lettre qui ne comporte que deux alignements facilite la lecture par sa régularité. La partie gauche du drapeau du Québec (PIV) sert de repère pour le premier alignement. La date et la signature sont décalées à droite pour former le deuxième alignement. Centrer l'objet permet de le mettre en évidence puisque ce procédé lui est réservé.

Lettre

La lettre est omniprésente dans les échanges entre l'État et les citoyens. Elle doit toujours être construite autour de l'annonce d'un acte administratif clairement décrit, suffisamment mis en contexte et justifié en détail. On prendra soin de décrire pour les destinataires tous les moyens mis à leur disposition pour obtenir plus de renseignements sur leur situation, sur l'acte administratif lui-même ou encore sur ses conséquences effectives ou potentielles. Chaque lettre doit inévitablement contenir les coordonnées d'une personne susceptible de pouvoir répondre aux questions du ou de la destinataire. Par ailleurs, les rédacteurs et les rédactrices doivent personnaliser le texte et, dans la mesure du possible, l'adapter à la situation de chaque destinataire. Enfin, la lettre est l'un des documents administratifs pour lequel il existe le plus de conventions. Dans le but d'augmenter la cohérence, la reconnaissance et la prévisibilité, les concepteurs doivent attacher une grande importance à sa présentation matérielle.



Les chiffres dans la marge de gauche indiquent le nombre de sauts de ligne qu'il est suggéré d'effectuer entre chaque bloc de renseignements.

Le cadre supérieur

Le cadre supérieur de la lettre situe la communication dans son contexte. On peut y trouver jusqu'à six composantes différentes.

Identité de l'expéditeur. L'identité de l'expéditeur est assurée par l'insertion de la signature visuelle du ministère ou de l'organisme sur la première page de toutes les lettres selon les normes du *Programme d'identification visuelle* (PIV).

Renseignements sur l'envoi. S'il y a lieu, les indications sur la nature de l'envoi (*confidentiel, personnel*) ou sur le mode d'acheminement (*recommandé, urgent, par messagerie*) doivent être présentées en majuscules, avec les accents nécessaires, contre la marge de gauche, sur la même ligne que les mentions du lieu et de la date.

Lieu et date. La mention du lieu et de la date est obligatoire et s'inscrit dans la partie supérieure droite de la lettre. Il est recommandé d'inscrire le lieu, car il peut arriver que le lieu d'origine de la lettre diffère de celui de l'organisme émetteur.

Vedette. La vedette – le nom du destinataire et son adresse complète – est obligatoire dans toutes les lettres. Située à gauche, elle est séparée de la date par deux sauts de ligne. La mention *À l'attention de* devrait figurer dans la vedette, sous le nom du groupe ou de l'organisme à qui la lettre est adressée. Elle ne devrait jamais se substituer à la vedette.

Référence au dossier. La référence au dossier du destinataire est une indication fréquente dans le courrier administratif, bien qu'elle soit facultative. Il faut lui attribuer un espace exclusif, sous la vedette, dont elle est séparée par un saut de ligne.

Objet. L'objet annonce la mesure administrative décrite dans la lettre. Sa présence est fortement recommandée. Il doit être centré et uniquement mis en évidence par le gras.

Le corps de la lettre

Le corps de la lettre est porteur d'un message qui doit toujours être contenu dans un texte suivi et subdivisé en paragraphes. On doit éviter les mises en forme inhabituelles (formulaire, cases à cocher, etc.). Le corps de la lettre commence par l'appel et se termine avec la signature.

Appel. Composante obligatoire – même dans les lettres types –, l'appel est séparé de l'objet par deux sauts de ligne. Aucun élément visuel ne doit le séparer de l'objet (filet, trame, etc.).

Corps du texte. Le corps du texte est composé en paragraphes, c'est-à-dire en unités d'information à thème unique. Pour améliorer la reconnaissance visuelle de ces unités, chaque paragraphe doit être séparé par un saut de ligne. Il faut aussi privilégier l'alignement à gauche et éviter le renforcement de la première ligne du paragraphe, pour maintenir une mise en page simple (réduction du nombre d'alignements).

Salutation. La salutation clôt le propos de la lettre. Ses formes soumises à certaines règles sont présentées dans *Le français au bureau*. Sa présence est obligatoire.

Signature. Obligatoire et exécutée à la main dans la mesure du possible, la signature contribue à personnaliser la lettre et à l'authentifier. Elle apparaît à droite, alignée avec les mentions du lieu et de la date, séparée de la salutation par quatre sauts de ligne.

Le cadre inférieur

Le cadre inférieur de la lettre contient des renseignements complémentaires d'authentification et des indications sur les documents annexés.

Compléments de la lettre. Même si les pièces jointes (p. j.) à une lettre doivent être évoquées dans le corps du texte, le rappel de ces dernières dans le cadre inférieur de la lettre est obligatoire. La mention se fait toujours en utilisant le nom complet des documents joints ou par une description brève et précise. Si la lettre est envoyée en copie conforme (c. c.), il faut obligatoirement l'indiquer en précisant le ou les destinataires et leur fonction s'il y a lieu.

L'emploi du post-scriptum (P.-S.) est à éviter dans la correspondance administrative dans la mesure où les renseignements qu'on y présente peuvent être inclus dans le corps de la lettre. Il en va de même pour l'inscription des initiales (ex : GR/mm) parce qu'elles n'ajoutent aucun renseignement pertinent pour le destinataire et peut conférer à la lettre un aspect technique indésirable.

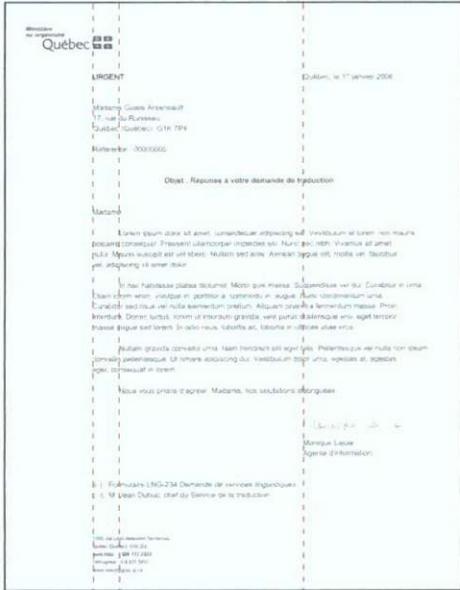
Bloc de coordonnées. Conformément aux normes contenues dans le PIV, un bloc de coordonnées doit figurer au bas de chaque lettre. Ce bloc obligatoire doit contenir toutes les indications utiles pour communiquer avec le ministère ou l'organisme concerné : adresse, numéro de téléphone (en gras), numéro de télécopieur, adresse de courrier électronique et adresse du site Web.

La présentation matérielle

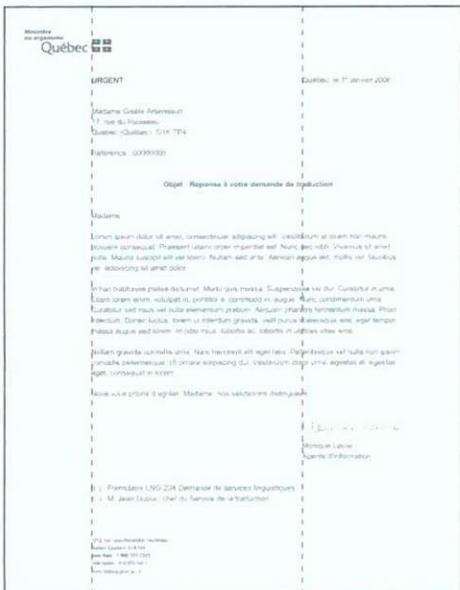
Voici les principales consignes liées au traitement visuel pour assurer la lisibilité des lettres administratives. La force de telles recommandations repose sur la participation des ministères et des organismes : plus le modèle proposé sera utilisé, plus il sera efficace à long terme. En effet, la cohérence visuelle ainsi créée plongera le destinataire dans un univers visuel connu et prévisible.

Format. Il faut privilégier le format 21,6 x 27,9 centimètres (8,5 x 11 pouces). De plus, la lettre devrait idéalement tenir sur une seule page, deux pages au maximum, signature comprise. Lorsque la lettre fait plus d'une page, on insère le numéro de la page dans l'angle inférieur droit, à l'aide d'un chiffre. La numérotation commence sur la deuxième page.

LETTRE À TROIS ALIGNEMENTS



LETTRE À DEUX ALIGNEMENTS



Alignements. Les alignements sont des lignes invisibles qui structurent un document, lignes sur lesquelles s'appuient paragraphes, images, tableaux, etc. Si la grille visuelle (l'ensemble des alignements) est bien conçue, le lecteur s'en sert inconsciemment comme guide de lecture. Une grille complexe ne facilite pas le décodage de la structure de la lettre. La lettre qui ne comporte que deux alignements facilite la lecture par sa régularité. La partie gauche du drapeau du Québec (PIV) sert de repère pour le premier alignement. La date et la signature sont décalées à droite pour former le deuxième alignement. Centrer l'objet permet de le mettre en évidence puisque ce procédé lui est réservé.

Police de caractères. La police de caractères doit assurer une lecture aisée et même plaire à l'œil. La police Arial (10 points minimum) ou Helvetica, son équivalent sur Mac, est idéale pour les documents courts (quelques pages). Ses contours simples et bien découpés (sans empattements) et son allure moderne font de cette police l'une des plus utilisées dans le monde. Son utilisation ne déroutera donc pas les gens. De plus, elle est disponible sur tous les postes informatiques.

Mise en évidence. Pour attirer l'attention sur un point précis du texte (mot, groupe de mots, phrase), il faut employer le gras. On évitera d'avoir recours à d'autres procédés (soulignement, retrait, filets, majuscules, changement de police de caractères, etc.). La mise en évidence doit se faire sans abus pour en maintenir l'efficacité.

EXEMPLE DE PRÉSENTATION

Ministère
ou organisme

Québec  1

2 — URGENT 3 — Québec, le 1^{er} janvier 2006

4 — Madame Gisèle Arseneault
17, rue du Ruisseau
Québec (Québec) G1K 7P4

5 — Référence : 00000000

6 — **Objet : Réponse à votre demande de traduction**

7 — Madame,

8 — Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vestibulum at lorem non mauris posuere consequat. Praesent ullamcorper imperdiet est. Nunc nec nibh. Vivamus sit amet nulla. Mauris suscipit elit vel libero. Nullam sed ante. Aenean augue elit, mollis vel, faucibus vel, adipiscing sit amet dolor

In hac habitasse platea dictumst. Morbi quis massa. Suspendisse vel dui. Curabitur in urna. Etiam lorem enim, volutpat in, porttitor a, commodo in, augue. Nunc condimentum urna. Curabitur sed risus vel nulla elementum pretium. Aliquam pharetra fermentum massa. Proin interdum. Donec luctus, lorem ut interdum gravida, velit purus scelerisque wisi, eget tempor massa augue sed lorem. In odio risus, lobortis ac, lobortis in ultrices vitae eros.

Nullam gravida convallis urna. Nam hendrerit elit eget felis. Pellentesque vel nulla non ipsum convallis pellentesque. Ut ornare adipiscing dui. Vestibulum dolor urna, egestas at, egestas eget, consequat in lorem.

9 — Nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.

10 — 
Monique Lajoie
Agente d'information

11 — p. j. Formulaire LNG-234 *Demande de services linguistiques*
c. c. M. Jean Dubuc, chef du Service de la traduction

12 — 1050, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E6
Sans frais : 1 800 777-2323
Télécopieur : 418 655-5657
www.minorg.gouv.qc.ca

LÉGENDE

1 Identité de l'expéditeur	5 Référence au dossier	9 Salutation
2 Renseignements sur l'envoi	6 Objet	10 Signature
3 Lieu et date	7 Appel	11 Compléments de la lettre
4 Vedette	8 Corps du texte	12 Bloc de coordonnées

INDEX DES FICHES SUR LA LETTRE

■ L'objet

- 87 Sélectionner l'information essentielle
- 88 Composer l'objet avec précision
- 89 Personnaliser l'objet
- 90 Rédiger l'objet de façon transparente

■ Quelques éléments de rédaction

- 91 Personnaliser l'appel
- 92 Uniformiser la structure du corps du texte
- 96 Adopter et maintenir un ton courtois
- 98 Éviter le ton autoritaire
- 99 Éviter les formules menaçantes
- 101 Supprimer les formules accusatrices
- 102 Toujours s'adresser au destinataire de la même manière
- 104 Représenter l'auteur par les pronoms *nous* ou *je*

■ La mise en contexte

- 106 Rappeler les circonstances de l'échange
- 108 Préciser les circonstances de l'envoi
- 110 Rappeler la date des échanges précédents

■ L'acte administratif et sa justification

- 112 Annoncer l'acte administratif rapidement et avec précision
- 115 Mettre en relief l'annonce de l'acte administratif
- 116 Introduire l'acte administratif lorsqu'il est complexe
- 118 Expliquer l'acte administratif
- 119 Justifier l'acte administratif de façon claire et détaillée
- 121 Rappeler la situation du destinataire dans la justification

■ Les conséquences, les sanctions et les recours

- 122 Décrire avec précision les effets de l'acte administratif
- 123 Décrire précisément et sans détour les sanctions
- 124 Décrire précisément les étapes des démarches à entreprendre
- 125 Décrire de façon précise et détaillée les recours du citoyen
- 126 Adapter l'énoncé des lois à la situation du destinataire

■ L'offre de renseignements et la salutation

- 128 Offrir systématiquement des sources de renseignements supplémentaires
- 130 Donner les coordonnées précises du ou de la responsable du dossier
- 131 Insérer une salutation courtoise

SÉLECTIONNER L'INFORMATION ESSENTIELLE

L'objet doit donner l'information essentielle contenue dans la lettre. Comme pour rédiger un titre, il faut sélectionner les principaux éléments d'information et éliminer tout élément secondaire. Ainsi, une référence à un numéro de dossier, de concours ou d'établissement doit se retrouver dans la rubrique *Références* et non dans l'objet. Centré sur le propos qui justifie l'envoi de la lettre, l'objet doit indiquer au lecteur sur quoi porter précisément son attention.

Dans le premier exemple, l'information donnée devrait se trouver dans la rubrique des références de la lettre et non dans celle de l'objet.

INCORRECT

**Objet : N° de projet (ou d'établissement) : ABC-123
Plan d'autorisation 2006-2007**

Afin de rendre compte de l'information essentielle contenue dans le corps de la lettre, cet objet devrait être corrigé ainsi :

CORRECT

**Objet : Acceptation de la demande d'agrandissement
de votre commerce**

L'exemple suivant illustre un cas assez classique où l'objet se compose d'une information secondaire.

INCORRECT

**Objet : Renseignements relatifs aux traitements de physiothérapie
et d'ergothérapie**

La lettre qui suit cet objet a pour fonction de rappeler au destinataire qu'il doit suivre les traitements médicaux prescrits à la suite d'un accident. Il aurait fallu rendre compte ainsi de cette information :

CORRECT

Objet : Rappel de votre obligation à suivre vos traitements médicaux

L'objet doit donner d'entrée de jeu l'essentiel du propos de la lettre. Le rédacteur doit s'assurer de ne pas confondre l'idée principale avec les éléments qui servent à l'appuyer.

COMPOSER L'OBJET AVEC PRÉCISION

L'objet doit indiquer l'essentiel du contenu de la lettre. Il se compose généralement de deux éléments : un nom, qui informe de l'acte administratif énoncé dans la lettre (acceptation, refus, demande, réclamation, etc.), suivi d'un complément, qui précise le thème principal, sur lequel porte la lettre (renseignements, entente de remboursement, remplacement de revenu, etc.). L'acte administratif doit toujours faire état de la position de l'Administration. Ces deux éléments doivent rapidement donner une idée précise et juste de ce qu'on lira dans la lettre.

INCORRECT

Objet : Séjour hors du Québec

Il arrive que certains objets ne comportent que le thème de la lettre. La raison de l'envoi n'est alors pas précisée, comme l'illustre l'exemple suivant.

Tout objet doit être préférablement composé de deux éléments. La seule mention du thème (*Séjour hors du Québec*) sur lequel porte la lettre est insuffisante. L'acte administratif doit systématiquement être évoqué. S'il annonce un refus, il est préférable de l'indiquer clairement. Cependant, on peut aussi utiliser une formulation neutre, comme *Réponse à [...]*.

CORRECTS

Objet : Réponse à votre demande de couverture médicale

OU

Objet : Refus de votre demande de couverture médicale

Dans l'exemple suivant, l'objet comporte bien un nom représentant un acte administratif, *Demande*, suivi d'un complément. Cependant, l'acte n'est pas celui énoncé par l'Administration, mais celui posé antérieurement par le citoyen.

INCORRECT

Objet : Demande de crédit

L'acte administratif expliqué dans la lettre doit être évoqué dès l'objet, même lorsqu'il s'agit d'une acceptation.

CORRECT

Objet : Acceptation de votre demande de crédit

L'objet composé de ces deux éléments (acte administratif et thème) permet au lecteur d'anticiper l'information contenue dans la lettre. L'objet doit être complet et résumer fidèlement le corps de la lettre.

PERSONNALISER L'OBJET

L'objet doit être personnalisé et adapté à la situation particulière du destinataire, même s'il est inséré dans une lettre type. Il faut donc éviter les formulations qui conviennent à des situations différentes, alors qu'une seule des possibilités s'applique au citoyen concerné. Le rédacteur doit signifier dès l'objet qu'il connaît la situation unique de son destinataire. La conjonction *ou* est donc à éviter, et la présence des déterminants *votre* ou *vos* est à privilégier.

Il arrive souvent que l'objet des lettres types soit dépersonnalisé afin de convenir à un grand nombre de destinataires. C'est ce que montre l'exemple suivant.

INCORRECT

**Objet : Accusé de réception du rapport financier 2006-2007
Rapport irrecevable**

Même pour les lettres types, il faut personnaliser l'objet. Cela n'empêche pas qu'il puisse être reproduit en grand nombre. Dans l'exemple qui suit, l'information précise contenue dans la lettre consiste en une demande de correction du rapport, afin que ce dernier soit recevable.

CORRECT

Objet : Demande de correction de votre rapport financier

L'objet suivant présente une alternative qui dépersonnalise le discours. La présence du déterminant *votre* est toutefois pertinente.

INCORRECT

**Objet : Acceptation de votre demande d'acquisition d'une entreprise
ou d'une partie d'entreprise**

Il faut prévoir une formulation pour chaque situation possible, comme ceci :

CORRECTS

Objet : Acceptation de votre demande d'acquisition d'une entreprise

ou

**Objet : Acceptation de votre demande d'acquisition d'une partie
d'entreprise**

L'objet doit toujours être personnalisé. Pour les lettres types, il faut prévoir une banque d'objets personnalisés, parmi lesquels le rédacteur devra choisir le plus adéquat au moment d'adapter sa lettre à la situation particulière du destinataire.

RÉDIGER L'OBJET DE FAÇON TRANSPARENTE

L'objet est le premier élément qui permet au citoyen de prendre connaissance du motif d'une lettre. Il doit être personnalisé et rédigé de façon transparente dans une langue claire et simple. Il faut donc éviter d'y insérer des sigles, des acronymes, des abréviations non usuelles ou des termes juridiques, techniques ou peu courants.

Dans l'exemple qui suit, l'emploi d'une expression juridique incompréhensible pour le grand public rend presque inutile l'objet.

INCORRECT

Objet : Demande péremptoire de production de documents

Il faut remplacer l'expression *demande péremptoire* de manière à rendre compte en termes simples de la situation d'urgence pour le destinataire. L'exemple corrigé qui suit propose un objet plus intelligible. Toutefois, pour des raisons juridiques, l'expression *demande péremptoire* devra se retrouver dans le corps de la lettre et être expliquée.

CORRECT

Objet : Demande finale de production de documents avant sanction

Quant à l'objet qui suit, il comporte des acronymes peu connus (*RAT, IRR*), une référence inutile à un article de loi (*art.128*) et une justification de l'acte administratif (*abandon*) qui ne devrait pas se retrouver dans l'objet, mais dans le corps de la lettre.

INCORRECT

Objet : Abandon de travail le jour du RAT (art.128); refus de payer l'IRR

L'objet cible beaucoup mieux le principal sujet de la lettre quand il est présenté en mots écrits en toutes lettres.

CORRECT

Objet : Refus de paiement de votre indemnité

Lorsqu'il est rédigé dans une langue claire et simple, l'objet facilite la compréhension du lecteur. Il lui permet d'anticiper le contenu de la lettre. Toutefois, comme le montre le premier exemple, il arrive que la simplification d'une expression spécialisée entraîne une augmentation du nombre de mots. Tant que cette augmentation ne nuit pas à la lisibilité, elle demeure acceptable.

PERSONNALISER L'APPEL

Dans une lettre, l'appel est le premier contact entre l'Administration et le citoyen ou la citoyenne. Il doit prendre la forme de *Monsieur* ou *Madame*. Le destinataire est toujours unique, même si la lettre est écrite pour un grand nombre de lecteurs. L'absence d'une formule personnalisée ou son remplacement par des expressions juridiques ou impersonnelles constituent un manque de courtoisie.

INCORRECT

Madame, Monsieur,

Nous désirons vous informer que [...].

Dans les lettres types, des appels doubles sont parfois utilisés pour interpeller un grand nombre de citoyens. Ce qu'on gagne ainsi en efficacité, on le perd en personnalisation. C'est ce qu'illustre le premier exemple.

CORRECTS

Madame,

Nous désirons vous informer que [...].

OU

Monsieur,

Nous désirons vous informer que [...].

Dans le souci de rapprocher l'Administration du citoyen, il faut créer deux sortes de lettres types, en fonction du sexe de leur destinataire.

Dans tous les cas, les formules du type *À qui de droit* ou *À l'attention de* ne peuvent se substituer à l'appel personnalisé.

Dans le cas de lettres circulaires, on peut commencer une lettre par la formulation double *Madame, Monsieur*. Le contenu de ces lettres doit alors être très général et doit pouvoir s'appliquer à tous les destinataires.

UNIFORMISER LA STRUCTURE DU CORPS DU TEXTE

Le corps du texte de la lettre adressée au citoyen comprend neuf composantes. En règle générale, elles doivent suivre l'ordre de succession suivant :

- mise en contexte ;
- acte administratif ;
- justification ;
- effets de l'acte administratif (conséquences et sanctions) ;
- démarches à entreprendre ;
- recours du citoyen ;
- renseignements supplémentaires ;
- sources pour obtenir des renseignements supplémentaires ;
- coordonnées d'un responsable du dossier.

Les cinq composantes en gras sont obligatoires, alors que les autres dépendent des circonstances. Recourir à ces composantes et à l'ordre strict proposé aura pour effet de simplifier la compréhension des lettres par le citoyen.

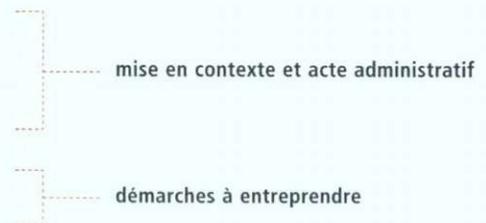
La lettre qui suit présente deux problèmes : absence de trois composantes obligatoires (justification, sources pour renseignements supplémentaires, coordonnées du responsable) et insuffisance de l'information pour deux composantes présentes (mise en contexte et acte administratif).

INCORRECT

Nous accusons réception de votre demande et désirons vous rappeler que la demande produite par un mandataire (autre que le conjoint marié légalement) doit être accompagnée d'un mandat écrit signé par la partie demanderesse et indiquant le motif l'empêchant d'agir elle-même.

À l'audience, vous devrez produire ce mandat et prouver qu'il existait au moment où le mandataire a agi.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.



D'une part, il manque la justification de l'acte, l'offre au citoyen de sources pour renseignements supplémentaires et les coordonnées d'un responsable du dossier. D'autre part, la mise en contexte est insuffisante et l'acte administratif n'est pas clairement annoncé. Il aurait fallu exiger directement du citoyen le mandat écrit au lieu de lui rappeler simplement la règle.

La lettre suivante, par contre, est un modèle en matière de contenu d'information : toutes les composantes de base sont présentes, de même que d'autres, exigées par les circonstances.

CORRECT

<p>Nous donnons suite à votre demande de remboursement de cotisation du [...]. Nous confirmons votre admissibilité à un remboursement de [...] pour la période du [...] au [...].</p>	<p>----- mise en contexte</p>
<p>Ce montant comprend : - le remboursement des cotisations à votre régime de retraite : [montant]; - les intérêts concernant le remboursement des cotisations : [montant].</p>	<p>----- acte administratif</p>
<p>Le paiement du montant total, moins les impôts s'il y a lieu, vous parviendra le [...].</p>	
<p>Vous recevrez ce remboursement parce que vous affirmez sur le formulaire <i>Demande de remboursement</i> n'avoir occupé aucune fonction visée à un régime de retraite administré par la Commission, au cours des 210 jours suivant la date de rupture de votre lien d'emploi.</p>	<p>----- justification</p>
<p>Les feuillets d'impôt requis pour vos déclarations de revenu seront transmis au début de l'année prochaine. Si vous déménagez d'ici là, veuillez nous faire part, par écrit, de votre nouvelle adresse.</p>	<p>----- effets de l'acte administratif et démarches à entreprendre</p>
<p>Si vous désirez des précisions additionnelles, n'hésitez pas à communiquer avec l'agent [...], au [...] ou, si vous êtes à l'extérieur, au [...].</p>	<p>----- sources pour obtenir des renseignements supplémentaires et coordonnées d'un responsable du dossier</p>

Dans cette lettre, les composantes ne respectent pas toutes l'ordre de succession idéal pour la compréhension du citoyen.

INCORRECT

<p>La plainte que vous avez portée auprès du [...] a été reçue à nos bureaux le [...].</p>	<p>----- mise en contexte</p>
<p>Nous avons procédé à une première analyse de votre plainte, mais, malheureusement, telle qu'elle est rédigée, il ne nous est pas possible de la traiter conformément à la loi.</p>	<p>----- mise en contexte et justification</p>
<p>Dans cette perspective, il est essentiel, pour nous permettre de compléter l'examen de votre plainte, que vous nous fassiez parvenir par écrit avant le [date], les précisions et renseignements additionnels suivants : [...].</p>	<p>----- acte administratif</p>
<p>À cette fin, nous vous prions d'utiliser dans toute la mesure du possible le formulaire et l'enveloppe-réponse joints à cette lettre.</p>	<p>----- démarches à entreprendre</p>
<p>Nous tenons à vous assurer que c'est par souci de rigueur, d'efficacité et d'objectivité pour toutes les parties en cause que le [...] a adopté des modalités d'examen préliminaire des plaintes qui doivent permettre, dans le délai prescrit par la loi, d'apprécier la recevabilité et la base factuelle de celles-ci.</p>	<p>----- justification</p>
<p>Au besoin, si vous avez de la difficulté à formuler des réponses à cette demande de renseignements additionnels, n'hésitez pas à entrer en communication avec notre personnel au [téléphone], ou sans frais si vous êtes de l'extérieur de la région de Québec au [...], qui pourra soutenir votre démarche.</p>	<p>----- sources pour obtenir des renseignements supplémentaires et coordonnées d'un responsable du dossier</p>

Par ailleurs, pour une bonne compréhension du traitement à venir de votre plainte, vous devez prendre attentivement connaissance du document d'information également joint. Il expose le processus de traitement des plaintes et, notamment, la procédure de conciliation à laquelle, sauf circonstances exceptionnelles, toute plainte doit être soumise.

démarches à entreprendre

Si vous désirez soumettre au [...] des motifs pour vous opposer à la conciliation, vous devez dans les 30 jours du dépôt de votre plainte à nos bureaux nous transmettre par écrit les motifs pour lesquels vous croyez que la conciliation est inappropriée dans votre cas. Votre opposition à la conciliation peut être transmise à [nom, adresse, courriel, télécopieur].

recours du citoyen

Enfin, à toutes fins utiles, vous trouverez sous pli copie de votre plainte et, le cas échéant, de la preuve qui l'accompagnait.

sources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Ce long extrait soulève plusieurs problèmes d'organisation. Il aurait fallu regrouper toute l'information relative à chaque composante, notamment l'annonce de l'acte administratif, les justifications, les démarches à faire. Toutes ces composantes auraient dû être mentionnées selon l'ordre recommandé, comme le montre l'exemple suivant.

CORRECT

La plainte que vous avez portée auprès du [...] a été reçue à nos bureaux le [...]. Nous avons procédé à une première analyse de votre plainte et nous avons constaté qu'elle manque de précision.

mise en contexte

Pour nous permettre de compléter l'examen de votre plainte, il est essentiel que vous nous fassiez parvenir par écrit avant le [...], les précisions et renseignements additionnels suivants : [...].

acte administratif

En effet, telle qu'elle est rédigée, il nous est impossible de la traiter conformément à la loi. Nous tenons à vous assurer que c'est par souci de rigueur, d'efficacité et d'objectivité pour toutes les parties en cause que le [...] a adopté des modalités d'examen préliminaire des plaintes. Ces modalités doivent permettre, dans le délai prescrit par la loi, d'apprécier la recevabilité et le bien-fondé de votre plainte.

justification

Nous vous prions d'utiliser dans toute la mesure du possible le formulaire et l'enveloppe-réponse joints à cette lettre. Par ailleurs, pour une bonne compréhension du traitement à venir de votre plainte, vous devez prendre attentivement connaissance du document d'information également joint. Il expose le processus de traitement des plaintes et, notamment, la procédure de conciliation à laquelle, sauf circonstances exceptionnelles, toute plainte doit être soumise.

démarches à entreprendre

Si vous désirez soumettre au [...] des motifs pour vous opposer à la conciliation, vous devez dans les 30 jours du dépôt de votre plainte à nos bureaux nous transmettre par écrit les motifs pour lesquels vous croyez que la conciliation est inappropriée dans votre cas.

recours du citoyen

Votre opposition à la conciliation peut être transmise à [nom, adresse, courriel, télécopieur].

recours du citoyen

À toutes fins utiles, vous trouverez sous pli copie de votre plainte et, le cas échéant, de la preuve qui l'accompagnait.

renseignements supplémentaires

Au besoin, si vous avez de la difficulté à formuler des réponses à cette demande de renseignements additionnels, n'hésitez pas à entrer en communication avec notre personnel au [...], ou sans frais si vous êtes de l'extérieur de la région de Québec au [...], qui pourra soutenir votre démarche.

sources pour obtenir des renseignements supplémentaires et coordonnées d'un responsable du dossier

La lettre adressée au citoyen doit toujours contenir les cinq composantes de base et, s'il y a lieu, les composantes qui dépendent des circonstances. En respectant l'ordre de succession des éléments du contenu d'information, le rédacteur privilégie une structure logique et contribue à créer une habitude de lecture chez le destinataire.

Exceptionnellement, il arrive que l'annonce de l'acte vienne avant la mise en contexte, le rédacteur inversant ainsi l'ordre de succession des éléments. Cette inversion peut parfois faciliter la lecture, à condition que les deux types d'information soient en étroite relation de conséquence.

ADOPTER ET MAINTENIR UN TON COURTOIS

Toute lettre administrative doit présenter un style courtois. De plus, le lecteur ne doit déceler aucun changement abrupt dans le ton d'une lettre. Le ton et le contenu de la lettre devraient s'accorder du début jusqu'à la fin. Le choix des mots, la sélection et l'ordonnement de l'information doivent donc être effectués soigneusement, en fonction de l'objectif établi avant la rédaction.

Le ton empathique du début de la lettre suivante est remplacé de manière assez abrupte par un ton sec. Ce changement survient lors de l'annonce de l'acte administratif qui justifie l'envoi de la lettre, ce qui rend la rupture encore plus cassante.

INCORRECT

Madame,

Nous constatons, à la lecture de votre dossier, que vous êtes actuellement sans emploi. **Nous souhaitons vous aider** à faire le point sur votre situation professionnelle et, s'il y a lieu, vous accompagner dans votre démarche d'intégration au marché du travail.

Pour ce faire, **nous mettons à votre disposition** plusieurs mesures et services susceptibles de favoriser votre intégration à l'emploi.

Ainsi, selon la nature de vos besoins, **nous offrons des services** de courte durée, tels une session dans un club de recherche d'emploi ou un suivi personnalisé, ou encore des activités de longue durée, tels des mesures de formation et des projets de préparation à l'emploi.

Nous vous convoquons donc à une rencontre individuelle qui aura lieu à [...].

Par ailleurs, nous constatons que le montant de votre prestation d'assistance-emploi est réduit en raison d'un manquement à votre obligation d'entreprendre une démarche vers l'emploi.

Le fait de vous présenter à cette rencontre et de convenir avec nous d'un plan d'action, relativement à votre intégration au marché du travail, annulera cette réduction. Par contre, **vos absence**, sans raison valable, **entraînera**, conformément à la Loi sur [...], **une nouvelle réduction du montant de votre prestation**.

Nous espérons avoir l'occasion de vous rencontrer et nous vous assurons de notre entière collaboration.

ton courtois

changement de ton
(moins courtois)

ton courtois

Dans l'exemple, les groupes verbaux *souhaitons vous aider, vous accompagner, mettons à votre disposition* et *offrons* sont tout à coup suivis du verbe *convoquons*. Les propositions et les offres faites se transforment alors en obligation, ce qui n'était nullement annoncé.

En fait, cette lettre a trois objets : convoquer la citoyenne, la mettre en garde sur les conséquences d'un refus d'obtempérer et l'informer des services mis à sa disposition. L'objectif véritable de la lettre étant la convocation, c'est en fonction de cela que le ton aurait dû être choisi. Tout ce qui précède relève des renseignements complémentaires et devrait donc se trouver à la fin ou, mieux encore, dans un dépliant. La mention du manquement de la citoyenne à ses obligations devrait être inscrite dans la mise en contexte. On voit ici que l'ordonnancement influence le ton du texte. La formule de salutation, quant à elle, entraîne aussi une rupture à éviter. Les conséquences d'un refus d'obtempérer sont présentées comme étant graves. Cette mention est pourtant suivie d'une salutation qui ne reflète pas adéquatement son objectif. Il aurait fallu privilégier une tournure neutre qui ne rompe pas avec le ton du corps de la lettre.

Il faut éviter les oscillations de ton dans une lettre et choisir celui qui, tout en étant courtois, conviendra le mieux au message transmis.

ÉVITER LE TON AUTORITAIRE

Le ton d'un texte traduit de manière implicite le rapport que le rédacteur veut établir avec son lecteur. Il dépend souvent de la perception qu'a le destinataire des termes choisis par le rédacteur. Les formulations qui marquent un rapport de force entre l'Administration et les citoyens doivent être évitées. Il s'agit le plus souvent de problèmes liés au vocabulaire fortement connoté et à des signes typographiques inopportuns. Le ton doit toujours être courtois. L'obligation faite au citoyen ou à la citoyenne d'agir doit être énoncée simplement et directement, sur un ton poli et détaché.

Dans l'exemple qui suit, la manifestation de l'autorité est malhabile. La construction de la phrase devrait être modifiée.

INCORRECT

La Loi vous impose de payer intégralement le paiement dû au plus tard dans les dix jours de la date de réception de la présente demande.

Dans la mesure du possible, il faut privilégier les verbes qui ne marquent pas l'autorité, comme *devoir*, plutôt qu'employer *exiger* ou *imposer*, qui sont trop forts. Il faut aussi mettre l'accent sur l'acte à poser par le citoyen en utilisant des tournures actives.

CORRECT

Vous devez payer intégralement la somme due au plus tard dans les dix jours de la date de réception de la présente demande, comme le prévoit la Loi sur [...].

La mise en relief typographique n'est pas une bonne façon de souligner une obligation. Dans l'exemple suivant, l'emploi des guillemets est erroné et superflu. Ils marquent inutilement un verbe qui est clair et direct.

INCORRECT

Vous « devez » vous présenter à notre bureau de [...] à l'heure et à la date indiquées ci-dessous.

Il faut supprimer tout signe qui renforce l'impression d'une domination maladroite de l'Administration sur le citoyen. Il vaut mieux expliquer clairement les conséquences d'un refus d'obtempérer.

CORRECT

Vous devez vous présenter à notre bureau de [...] à l'heure et à la date indiquées ci-dessous. Si vous ne le faites pas, vous ne pourrez pas profiter du programme d'aide à l'emploi.

Le ton autoritaire doit être évité. En général, le choix du vocabulaire suffit à marquer la notion d'obligation. Toute maladresse à ce sujet peut nuire au rapprochement entre l'Administration et le citoyen.

ÉVITER LES FORMULES MENAÇANTES

Les formules perçues comme menaçantes sont souvent liées à un ton autoritaire déplacé. Quel que soit l'objectif de la communication, elles sont à éviter. Elles se traduisent souvent par des suppositions vagues et des sous-entendus, qui sont déplacés dans une communication administrative. Il faut privilégier un style direct et la divulgation franche de l'information qui entoure l'acte administratif présenté dans la lettre.

Il arrive que le ton d'une lettre soit peu rassurant en raison du manque d'explications claires sur la situation du destinataire. Ce dernier se trouve alors dans l'obligation de déduire le message transmis. C'est ce qu'illustre cet exemple.

INCORRECT

Si vous refusez de faire valoir votre droit à une rente en ne présentant pas une demande, cela pourrait entraîner le refus ou l'annulation de vos prestations de [...].

Le verbe *pouvoir*, accentué par le mode conditionnel, rend cette phrase vague, et donc menaçante. Y aura-t-il vraiment refus ou annulation des prestations ? Si c'est une conséquence réelle, il faut alors préciser que le droit à une rente signifie l'obligation de la demander. Le destinataire, ici, ne sait pas à quoi s'attendre et n'a pas une idée claire de sa situation.

CORRECT

Vous devez présenter une demande de rente. Vous avez un délai de dix jours pour le faire. Si vous ne présentez pas de demande, nous serons dans l'obligation de demander nous-mêmes au ministère de [...] l'information vous concernant.

Lorsque vous nous aurez transmis cette information, nous analyserons votre situation. Si vous avez droit à une rente, nous tiendrons compte de ce montant pour calculer celui de vos prestations. Si vous n'y avez pas droit, nous continuerons à vous verser vos prestations.

Parfois, ce n'est pas la tournure complexe de la phrase qui induit la menace, mais le non-dit, tel celui qui se trouve dans les trois formulations suivantes.

INCORRECTS

Nous apprenons que vous désirez demander la révision de [...].

Selon les renseignements dont nous disposons, vous êtes redevable de [...].

Il est toujours médicalement impossible de déterminer toutes les séquelles de votre lésion, deux ans après sa manifestation.

Toutes ces formulations sont menaçantes dans la mesure où les sources de renseignements ne sont jamais mentionnées. Leur divulgation est un élément important de compréhension pour le citoyen. Ce dernier a le droit de connaître la source d'où émanent les renseignements que l'Administration possède sur sa situation propre.

CORRECTS

Vous nous avez informés que vous désirez demander la révision de [...].

ou

Votre employeur nous informe que vous désirez demander la révision de [...].

Selon la décision rendue par jugement sur votre situation le [...], vous nous devez la somme de [...].

À la suite de l'examen médical que vous avez subi le [...], il est toujours médicalement impossible de déterminer toutes les séquelles de votre lésion, deux ans après sa manifestation.

Le ton menaçant est déplacé dans la communication administrative. Un style direct et la mention simple de tous les éléments qui concernent le destinataire peuvent atténuer ce travers.

SUPPRIMER LES FORMULES ACCUSATRICES

Les formules accusatrices n'ont pas leur place dans la correspondance administrative. Elles résultent souvent d'une maladresse de style. Le choix de certains mots laisse croire que le rédacteur présume des intentions du destinataire et qu'il les condamne à l'avance. Ces accusations détournées ne sont pas de mise.

L'exemple qui suit présente une formulation qui impute au citoyen une erreur ayant pu être commise par l'Administration. Même si l'accusation est fondée, elle n'est pas suffisamment étayée.

INCORRECT

Vous êtes **redevable** d'une somme **reçue** en trop de 469,91 \$, exigible en application de la Loi sur [...]. La somme qui vous est réclamée résulte des paiements qui vous ont été faits entre le [...] et le [...], mais auxquels vous n'aviez pas droit.

La Loi vous **impose** de payer intégralement le montant dû au plus tard dans les dix jours suivant la présente demande.

Le choix des mots *redevable*, *reçue* et *impose* semble exprimer un blâme à l'endroit du citoyen pour une situation qui n'est pas clairement décrite. Il faut aussi donner suffisamment d'explications pour que le citoyen sache que, s'il est dans l'impossibilité de payer, le ministre peut prendre des dispositions particulières.

CORRECT

Le montant de votre pension alimentaire a été révisé à la baisse à la suite d'un jugement rendu le [...]. Or, depuis ce jugement, vous avez reçu une somme de 469,91 \$ à laquelle vous n'aviez pas droit et vous devez la rembourser en application de la Loi sur [...].

La somme qui vous est réclamée résulte des versements qui vous ont été faits entre le [...] et le [...], mais auxquels vous n'aviez pas droit **en raison de ce jugement.**

La Loi prévoit que vous devez payer intégralement le montant dû au plus tard dans les dix jours suivants la présente demande. Toutefois, la Loi prévoit aussi que le ministre a le droit de conclure une entente qui [...].

Les formules accusatrices doivent être éliminées de la correspondance administrative. En aucun cas, le rédacteur ne doit prêter au citoyen des intentions cachées et mauvaises.

REPRÉSENTER L'AUTEUR PAR LES PRONOMS *NOUS* OU *JE*

L'auteur d'une lettre administrative doit se présenter comme l'intermédiaire entre l'Administration et le citoyen. Dans la majorité des cas, c'est le pronom *nous* qui doit être privilégié pour représenter le ou la signataire. L'Administration est ainsi humanisée, ce qui contribue à son rapprochement avec le citoyen. Bien que le pronom *nous* convienne en toutes circonstances, le pronom *je* est permis lorsque l'auteur de la lettre est en même temps responsable du dossier personnel du destinataire. Il faut alors s'assurer que la personnalisation du message, fortement mise en valeur par le *je*, est constante. L'utilisation de ce pronom implique que tous les éléments qui relèvent du dossier du citoyen soient pris en charge par l'auteur. En revanche, l'information qui ne relève pas de sa responsabilité devra être énoncée par le pronom *nous*.

Souvent, lorsqu'un organisme ou un service est présenté comme étant à l'origine d'une lettre, le rapport humain disparaît. Le destinataire semble communiquer avec une entité abstraite, comme c'est le cas dans l'exemple suivant.

INCORRECT

La Commission donnera suite à votre demande le plus tôt possible.

Le rapport entre l'Administration et le citoyen serait moins distant si l'auteur de la lettre se présentait comme faisant partie du personnel du service administratif en utilisant le pronom *nous*.

CORRECT

Nous donnerons suite à votre demande le plus tôt possible.

La mention des personnes de haut rang administratif, souvent les ministres, ne devrait pas être utilisée pour marquer l'autorité de l'Administration sur le citoyen, comme le montre l'exemple qui suit.

INCORRECT

En vertu des pouvoirs que lui confère l'article 39 de la Loi sur [...], le ministre exige que vous lui transmettiez, pour la période du [...] au [...], les renseignements et les documents suivants : [...].

L'auteur de la lettre devrait toujours se présenter comme l'intermédiaire humain entre l'Administration et le citoyen. Le pronom *nous* conviendrait mieux. Bien que la mention du ministre soit incluse dans l'article de loi, il est préférable d'utiliser le pronom *nous* lorsque cela est possible.

CORRECT

Aucun document ne **nous** étant parvenu à ce jour, **le ministre**, en vertu de l'article 39 de la Loi sur [...], exige que vous **nous** transmettiez certains documents afin que **nous** puissions vérifier l'exactitude de vos déclarations pour la période du [...] au [...].

Dans l'exemple qui suit, le pronom *je* est bien choisi pour annoncer la transmission de documents personnels à un citoyen. En revanche, cette personnalisation est gâchée par la méconnaissance évidente du dossier.

INCORRECT

J'ai le plaisir de vous faire parvenir votre relevé de participation au [...] du Québec et, si vous avez travaillé dans une autre province, au [...] du Canada.

S'il utilise le *je*, l'auteur doit connaître le dossier de son destinataire. Dans le cas d'un doute (*si vous avez travaillé*), il faut préférer le *nous* pour éviter une fausse personnalisation.

CORRECT

Madame,

J'accuse réception de la demande d'indemnité que vous avez présentée à [...].

À titre d'agent responsable du traitement de votre dossier, **je** m'empresserai de communiquer avec vous aussitôt que j'en aurai terminé l'analyse.

Vous pouvez dès maintenant obtenir de l'information sur votre dossier par **notre** système téléphonique automatisé.

L'emploi du pronom *je* implique que l'auteur de la lettre connaisse le dossier du destinataire. La délimitation des responsabilités de l'agent administratif et du service auquel il appartient doit être claire. Elle se matérialisera par un recours éventuel au *nous* pour représenter ce dernier.

Quelles que soient les raisons qui justifient l'envoi d'une lettre, une dimension humaine devrait toujours être donnée à l'Administration par l'intermédiaire du pronom *nous* ou *je*, selon les circonstances.

RAPPELER LES CIRCONSTANCES DE L'ÉCHANGE

Le premier paragraphe d'une lettre de réponse doit rappeler aussi précisément que possible le contenu des échanges précédents, s'il y en a eu. De ce fait, la lettre est autonome. Il convient de rappeler au citoyen les dates importantes et d'évoquer sa situation particulière. La raison précise de la correspondance doit être fournie avec tous les renseignements susceptibles de l'aider à bien comprendre les circonstances qui justifient la transmission du message.

Dans l'exemple qui suit, la mise en contexte est absente.

INCORRECT

Monsieur,

En vertu des pouvoirs que lui confère l'article 39 de la Loi sur [...], le ministre exige que vous lui transmettiez, pour la période du [...] au [...], les renseignements et les documents suivants : [...].

justification et acte administratif

Avant d'exiger des documents, il aurait fallu expliquer au citoyen les circonstances qui motivent cette demande (correspondance antérieure, raisons de la demande, etc.).

CORRECT

Monsieur,

Comme nous vous l'avons mentionné dans une lettre datée du [...], vous devez nous transmettre les renseignements et les documents suivants : [...].

mise en contexte et acte administratif

En vertu des pouvoirs que lui confère l'article 39 de la Loi sur [...], le ministre exige que vous nous transmettiez, pour la période du [...] au [...], les éléments d'information mentionnés ci-dessus, afin que nous régularisions votre dossier.

justification et effets de l'acte administratif

Certaines lettres types sont lacunaires quant au contenu des éléments de la correspondance antérieure. La mise en contexte suivante illustre cette lacune.

INCORRECT

Madame,

Pour faire suite à votre requête du [...], nous avons procédé à l'analyse des motifs invoqués en tenant compte des renseignements dont nous disposons pour la période suivante [...].

Malheureusement, l'annulation ne peut vous être accordée puisque votre requête ne correspond pas aux exigences suivantes [...].

Le rappel des dates est ici pertinent. Toutefois, il aurait également fallu rappeler à la destinataire le contenu des motifs qu'elle avait invoqués; elle aurait pu alors comparer les arguments des deux parties. Dans ce cas, les lettres types ne peuvent convenir.

Construite sur ce principe, la mise en contexte de la lettre suivante est complète. Tous les renseignements sont donnés au citoyen, de manière à éviter tout risque de confusion.

CORRECT

Nous avons bien reçu votre chèque de [...], daté du [...] et portant la mention « paiement final » pour le remboursement de votre dette au Ministère.

Par conséquent, [...].

Dans une réponse à une demande du citoyen, il faut rappeler la date et le contenu de sa demande. La lettre produite doit être compréhensible sans que le citoyen ait à se référer à la correspondance antérieure.

PRÉCISER LES CIRCONSTANCES DE L'ENVOI

Lorsqu'une lettre est envoyée sur l'initiative de l'Administration, les circonstances de cet envoi ne sont généralement pas connues du citoyen ou de la citoyenne. Il faut alors lui donner le contexte précis et personnalisé de cet échange. Toute demande de production d'information doit être justifiée, toute information donnée doit être explicitée. Le citoyen doit comprendre le contexte et les raisons de la communication, dès le premier paragraphe.

L'exemple qui suit illustre un problème courant de mise en contexte dans une lettre demandant au citoyen d'accomplir des démarches ou de donner des renseignements. Il est vraisemblable qu'aucune communication antérieure n'a abordé le sujet évoqué ici.

INCORRECT

Madame,

Le Ministère souhaite vérifier si vous présentez toujours des contraintes sévères à l'emploi. Pour ce faire, nous vous demandons de bien vouloir remplir le rapport [...].

Il aurait fallu préciser les raisons qui justifient l'intérêt du Ministère : un délai prévu par une loi, une information donnée par un autre ministère, etc.

L'exemple suivant propose une mise en contexte suffisante à cet égard.

CORRECT

Madame,

Chaque année, le Service de [...] vérifie les revenus que lui déclarent les adhérents au programme d'emploi en les comparant avec ceux qu'ils ont déclarés au ministère de [...] du Québec. Or, ce ministère n'a pu nous confirmer les revenus déclarés dans votre demande d'aide financière. C'est pourquoi nous avons besoin d'une copie de [...].

Lorsqu'une lettre vise à communiquer au citoyen des données nouvelles sur sa situation, il faut expliquer comment l'Administration a obtenu ces données et pourquoi elle les lui transmet. L'exemple suivant, s'il est précis quant aux lieux et aux dates, est lacunaire sur les motivations de l'acte administratif.

INCORRECT

Nous avons pris connaissance de votre publicité parue le [...] dans l'hebdomadaire [...]. D'après les renseignements que nous détenons, certaines dispositions de la Loi sur [...] n'auraient pas été respectées.

Les circonstances de l'enquête devraient être énoncées, d'autant plus que la lettre est menaçante. D'où viennent les renseignements détenus ? Y a-t-il eu une dénonciation ?

La mise en contexte qui suit corrige cette lacune en fournissant au citoyen l'information nécessaire à sa compréhension.

CORRECT

Monsieur,

Vous trouverez ci-joint un exemplaire du rapport médical fait le [...] par le Comité [...] relativement à votre réclamation pour une maladie professionnelle pulmonaire déposée le [...].

Le ministère de [...] en conclut que [...].

Compte tenu de cet avis, nous prenons la décision suivante : [...].

Il faut expliquer au citoyen les circonstances et les motivations qui entourent une communication administrative. Cette mise en contexte sert d'introduction à l'acte administratif énoncé par la suite.

RAPPELER LA DATE DES ÉCHANGES PRÉCÉDENTS

Toute lettre administrative doit être autonome sur le plan de l'information. Dans une lettre de réponse à une demande d'un citoyen, la mise en contexte doit rappeler aussi précisément que possible les dates des communications antérieures entre le citoyen et l'Administration. Elles permettent au citoyen de situer clairement les communications dans le temps, les dates et les délais étant des facteurs souvent essentiels au déroulement des processus administratifs.

La précision des dates fait généralement défaut dans les lettres types, comme le montre l'exemple suivant.

INCORRECT

Madame,

Nous avons terminé l'étude de votre plainte dans le dossier cité en titre, et j'ai décidé de tenir une enquête.

Outre l'imprécision quant au sujet de la plainte, l'absence de référence aux échanges antérieurs contribue à la dépersonnalisation du message. Il faut rappeler à la citoyenne les dates qui lui permettront de retracer la demande et la réponse, comme l'illustre bien la formulation suivante.

CORRECT

Madame,

La plainte que vous avez portée auprès du commissaire a été reçue à nos bureaux le [...]. Nous avons procédé à son analyse, et nous avons décidé de tenir une enquête.

Parfois, les références sont présentes, mais elles sont trop vagues pour être efficaces. Lorsque la lettre constitue un énième rappel, l'imprécision des dates contredit l'importance que leur accorde l'Administration, comme en témoigne l'exemple qui suit.

INCORRECT

Pour faire suite à la lettre de rappel que nous vous avons fait parvenir il y a environ un mois sur le sujet cité en titre, nous désirons vous informer que nous n'avons pas reçu dans les délais prescrits le rapport [...].

Toute référence à une correspondance antérieure doit être rappelée précisément, avec mention des dates, surtout lorsque le retard est l'une des raisons de la communication.

CORRECT

Pour faire suite à la lettre que nous vous avons envoyée le [...] à propos de [...], nous vous informons que nous n'avons pas reçu votre rapport dans les délais prescrits, c'est-à-dire le [...].

Enfin, la correspondance ne devrait pas être pensée en fonction de l'Administration, mais bien en fonction du citoyen. Dans l'exemple suivant, la formulation des dates oblige le destinataire de la lettre à reconstituer le fil des événements.

INCORRECT

Le [...], il se sera écoulé 181 jours depuis votre accident automobile.
Votre dossier sera réévalué à cette date. En effet, la Loi prévoit que [...].

Voici les mêmes faits présentés du point de vue du citoyen.

CORRECT

Le [...], vous avez subi un accident automobile. La Loi sur [...] prévoit que, 181 jours après un accident (c'est-à-dire 6 mois), nous devons réévaluer votre dossier. Le [...], nous procéderons donc à cette réévaluation.

Les dates constituent des balises essentielles dans la correspondance entre le citoyen et l'Administration. La précision qu'elles apportent favorise donc une meilleure communication.

ANNONCER L'ACTE ADMINISTRATIF RAPIDEMENT ET AVEC PRÉCISION

L'annonce de l'acte administratif est la composante la plus importante de la lettre. C'est par cette annonce que l'Administration communique au citoyen toute décision le concernant. La règle d'or de l'efficacité en matière administrative consiste à annoncer l'acte administratif immédiatement après la mise en contexte. Et il faut toujours l'énoncer de façon précise. Les autres composantes, obligatoires ou circonstanciées, servent à mieux situer la décision et à la faire mieux comprendre.

Dans la lettre qui suit, l'annonce de l'acte administratif est précédée d'un long préambule qui noie l'information essentielle.

INCORRECT

Comme vous le savez, votre rôle de représentant légal de la personne ci-haut mentionnée comporte diverses obligations. Il vous faut, entre autres, préparer un rapport annuel de l'administration des biens qui vous sont confiés. Vous devez également transmettre copie de ce rapport au secrétaire du [...] et au [...].

Afin de faciliter votre travail, vous trouverez ci-joint, selon la situation de la personne représentée, soit le Rapport annuel d'administration, soit le Rapport annuel simplifié. Le rapport est accompagné d'un guide qui explique la marche à suivre. Toutefois, si vous désirez de l'information supplémentaire, vous pouvez communiquer avec nos préposés aux renseignements, au [...] pour la région de Montréal et au [...] pour le reste du Québec.

Vous avez un délai d'environ quatre mois, à partir de la date d'envoi de la présente, pour la production du rapport annuel. Une copie de ce rapport, dûment rempli, doit donc parvenir au [...] vers le [...].

mise en contexte

démarches à entreprendre, sources pour obtenir des renseignements supplémentaires et coordonnées d'un responsable du dossier

acte administratif

La mise en contexte de cette lettre est trop longue. L'énoncé précis de la responsabilité du représentant légal à l'égard d'une personne aurait suffi. L'annonce de l'acte administratif aurait immédiatement suivi. Les autres éléments d'information (démarches, renseignements supplémentaires, coordonnées du service) doivent arriver après l'annonce de l'acte.

Dans l'extrait suivant, l'annonce de l'acte administratif suit immédiatement la mise en contexte.

CORRECT

Nous donnons suite à votre demande de remboursement de cotisation du [...].
 Nous confirmons donc votre admissibilité à un remboursement de [...] pour la période du [...] au [...].

mise en contexte
 acte administratif

Ce montant comprend :

- le remboursement des cotisations à votre régime de retraite : [montant];
- les intérêts concernant le remboursement des cotisations : [montant].

justification

Le paiement du montant total, moins les impôts s'il y a lieu, vous parviendra le [...].

effets de l'acte administratif

Dans l'exemple qui suit, l'information la plus importante (l'acte administratif) n'est pas précisément annoncée, malgré la présence de plusieurs composantes du corps de la lettre (mise en contexte, justification, etc.).

INCORRECT

Nous avons bien reçu votre offre de service pour un emploi au ministère de [...].

mise en contexte

Les personnes intéressées par un emploi dans un ministère ou un organisme de la fonction publique du Québec doivent poser leur candidature seulement en réponse à un appel de candidatures.

justification

Nous vous retournons donc vos documents et joignons, à la présente, un dépliant vous donnant quelques renseignements concernant le recrutement à la fonction publique.

effets de l'acte administratif

En fait, toute personne embauchée par les ministères et organismes doit s'être qualifiée à la suite d'un concours.

justification

Il aurait fallu mentionner clairement que l'offre de service du citoyen ne peut être acceptée parce qu'il l'a envoyée sans référence à un concours de recrutement particulier. C'est la principale information qui pourrait véritablement intéresser le citoyen.

Dans la lettre suivante, l'acte administratif est annoncé avec précision, et la présence des autres composantes, celles de base et celles dépendant des circonstances, rend le contenu exhaustif.

CORRECT

À la suite de l'analyse de votre dossier, nous avons constaté que la police d'assurance de responsabilité professionnelle couvrant votre cabinet a pris fin à compter du [...].

mise en contexte

Veillez donc nous faire parvenir avant le [...] une copie de votre nouvelle police d'assurance de responsabilité professionnelle.

acte administratif

Nous vous rappelons qu'un cabinet inscrit auprès du [...] doit maintenir une assurance conforme aux exigences de l'article 29 du Règlement sur [...] (Règlement n° 9). Vous trouverez le contenu de cet article en annexe.

justification

De plus, le cabinet doit s'assurer que tout représentant qui agit pour son compte sans être un de ses employés est couvert par une assurance conforme aux exigences de l'article 17 du Règlement sur [...] (Règlement n° 2). Vous trouverez le contenu de cet article en annexe.

justification

Si le cabinet ne maintient pas cette assurance, nous avons le pouvoir de suspendre ou, en cas de récidive, de radier immédiatement l'inscription de ce cabinet.

effets de l'acte administratif

Pour toute question relative à la réglementation du [...], n'hésitez pas à contacter un agent de notre Centre de renseignements et de référence au [...] ou, sans frais, au [...]. Nous vous invitons également à consulter notre site Web au [...].

sources pour obtenir des renseignements supplémentaires et coordonnées du responsable du dossier

ANNEXE

Voici ce que l'article 29 du Règlement sur le [...] chapitre D-9.2, R.0.2 contient : [...].

Voici ce que l'article 17 du Règlement sur [...] chapitre D-9.2, R. 1.3 contient : [...].

La lettre adressée au citoyen doit toujours présenter l'acte administratif. Le rédacteur doit l'annoncer immédiatement après la mise en contexte, que cette mesure soit agréable ou désagréable.

METTRE EN RELIEF L'ANNONCE DE L'ACTE ADMINISTRATIF

L'annonce de l'acte administratif est l'information la plus importante de la lettre. Le rédacteur doit la détacher du reste du contenu, de manière à ce qu'elle soit perçue comme l'information principale.

Dans l'exemple qui suit, l'annonce de l'acte administratif n'est pas suffisamment mise en relief parce qu'elle n'est pas détachée des autres éléments du contenu de la lettre.

INCORRECT

Si vous avez 60 ans ou que vous atteindrez cet âge bientôt, vous avez peut-être droit à une rente de retraite. La Loi sur [...] prévoit qu'une personne qui a droit à cette rente doit en faire la demande.



mise en contexte, justification et acte administratif

L'annonce de l'acte administratif n'est pas bien détachée à cause du recours à l'hypothèse avec *si* et à l'alternative avec *ou*. Il aurait fallu exiger directement du citoyen qu'il fasse une demande de relevé parce qu'il a atteint l'âge de 60 ans, comme le montre l'exemple suivant.

CORRECT

Puisque vous venez d'avoir 60 ans, votre situation a changé. Vous avez peut-être droit à une rente de retraite.



mise en contexte

Vous devez faire une demande de relevé de participation à [...]. En effet, la Loi sur [...] prévoit qu'une personne qui a droit à une rente de retraite doit en faire la demande.



acte administratif et justification

L'annonce de l'acte administratif doit être présentée de manière à ce qu'elle soit perçue comme l'information principale.

**INTRODUIRE L'ACTE ADMINISTRATIF
LORSQU'IL EST COMPLEXE**

L'acte administratif constitue l'information principale de la lettre ; il doit donc être bien compris par le destinataire. Lorsque l'annonce de l'acte administratif est complexe, il faut en annoncer les parties dans une introduction, avant d'en présenter les détails. La recommandation vaut pour toute lettre présentant plusieurs renseignements.

Dans la lettre qui suit, le lecteur doit prendre connaissance de deux sortes de renseignements sur des sujets différents, mais qui sont d'importance égale pour lui. Or l'introduction ne reflète pas le contenu de la lettre ; elle n'annonce pas les deux types de renseignements qui constituent l'acte administratif.

INCORRECT

<p>Nous constatons que votre médecin vous a prescrit des traitements de physiothérapie et d'ergothérapie. Nous aimerions vous fournir quelques renseignements à ce sujet.</p>	<p>..... mise en contexte et acte administratif</p>
<p>Pour recevoir ces traitements, il faut que vous ayez rempli le formulaire <i>Réclamation du travailleur</i> et que vous nous l'ayez fait parvenir, si ce n'est déjà fait. Il faut également que vous ayez remis à l'établissement où vous recevez vos traitements l'original de l'ordonnance de votre médecin.</p>	<p>..... renseignements sur les démarches et les formalités</p>
<p>De plus, afin de favoriser votre prompt retour au travail, vous devez vous présenter à vos rendez-vous et fournir au physiothérapeute et à l'ergothérapeute toute nouvelle information pertinente concernant votre état de santé. Votre participation est en effet essentielle à votre rétablissement. Si vous ne pouvez vous rendre à une séance de traitement, veuillez me prévenir sans délai ainsi qu'en aviser le ou la thérapeute. C'est important, car nous pouvons déduire de votre indemnité de remplacement du revenu le montant correspondant à chaque jour d'absence.</p>	<p>..... renseignements sur le manque d'assiduité</p>

Les renseignements qui constituent l'acte administratif ne sont pas de même nature. Ils portent, d'une part, sur les formalités à remplir et, d'autre part, sur l'assiduité aux traitements, alors que l'amorce de la lettre n'aborde que les traitements de physiothérapie et d'ergothérapie.

Pour mieux encadrer la lecture, il aurait fallu présenter une introduction à l'information portant aussi bien sur les formalités à remplir par le citoyen que sur l'assiduité à ses traitements, comme cela est illustré dans l'exemple suivant.

CORRECT

Votre médecin nous a transmis vos certificats médicaux spécifiant qu'il vous a prescrit des traitements de physiothérapie et d'ergothérapie. Nous aimerions fournir quelques renseignements sur les formalités à remplir et sur l'assiduité à vos traitements.

mise en contexte et annonce de l'acte administratif complexe

Pour recevoir ces traitements, il faut que vous ayez rempli le formulaire *Réclamation du travailleur* et que vous nous l'ayez fait parvenir, si ce n'est déjà fait. Il faut également que vous ayez remis à l'établissement où vous recevez vos traitements l'original de l'ordonnance de votre médecin.

renseignements sur les démarches et les formalités

De plus, afin de favoriser votre prompt retour au travail, vous devez vous présenter à vos rendez-vous et fournir au physiothérapeute et à l'ergothérapeute toute nouvelle information pertinente concernant votre état de santé. Votre participation est en effet essentielle à votre rétablissement. Si vous ne pouvez vous rendre à une séance de traitement, veuillez me prévenir sans délai ainsi qu'en aviser le ou la thérapeute. C'est important, car nous pouvons déduire de votre indemnité de remplacement du revenu le montant correspondant à chaque jour d'absence.

renseignements sur le manque d'assiduité

Pour faciliter la lecture de la lettre, le rédacteur doit annoncer les différents éléments d'un acte administratif complexe.

EXPLIQUER L'ACTE ADMINISTRATIF

Pour que le citoyen comprenne toujours le sens d'un acte administratif, le rédacteur doit faire suivre la décision d'une explication ou d'un développement, si courts soient-ils. Autrement, l'objectif de la communication sera plus difficilement atteint.

Dans l'extrait qui suit, l'annonce de l'acte administratif n'est pas claire pour le citoyen.

INCORRECT

Par la présente, nous vous informons que le ministre de [...] s'est substitué à vos droits de créancier alimentaire, parce que vous recevez de l'aide financière de dernier recours.

mise en contexte

Par conséquent, à compter du [...], votre pension alimentaire sera versée au ministère de [...], aussi longtemps que vous continuerez de recevoir le montant auquel vous avez droit.

acte administratif

Que signifie cette annonce pour le citoyen ? Qu'il ne recevra plus sa pension ou qu'elle sera réduite ? Une explication, si courte soit-elle, aurait permis de comprendre plus facilement. Il aurait fallu dire au destinataire qu'il continuera de recevoir le montant auquel il a droit, comme le montre l'exemple ci-dessous. Dans ce cas, il est judicieux de commencer la lettre en informant immédiatement le citoyen de l'acte administratif qui va être explicité par la suite.

CORRECT

Par la présente, nous vous informons d'un changement dans la manière dont vous recevrez votre pension alimentaire.

acte administratif

Vous recevez actuellement du ministère de [...] une aide financière appelée Aide de [...]. Vous avez également droit, en vertu du jugement rendu le [...], à une pension alimentaire.

mise en contexte

Puisque cette pension n'est pas versée régulièrement par la partie débitrice, [...], nous verserons au ministère de [...] les sommes récupérées à titre alimentaire, et ce, tant que vous recevrez de l'aide financière de dernier recours.

acte administratif

Cette situation n'a aucune conséquence financière pour vous, puisque la pension alimentaire à laquelle vous avez droit vous sera versée par le [...]. Elle sera incluse dans votre aide financière de dernier recours.

effets de l'acte administratif

Pour faciliter la compréhension de l'annonce de la décision administrative par le destinataire, il faut toujours la faire suivre d'une courte explication.

JUSTIFIER L'ACTE ADMINISTRATIF DE FAÇON CLAIRE ET DÉTAILLÉE

L'acte administratif annoncé dans la lettre consiste à demander des renseignements, à réclamer le paiement d'un dû, à accorder une indemnité, etc. Très souvent, l'annonce n'est suivie d'aucune justification. Même quand elle est présente, la justification n'est pas toujours complète et précise. Pour bien faire comprendre la nature et la portée de l'acte administratif, il est important de fournir des justifications claires et détaillées de ce qu'on demande. Cela permettra au citoyen de prendre les mesures appropriées.

L'exemple qui suit ne donne aucune justification de l'acte administratif annoncé.

INCORRECT

L'examen de nos dossiers révèle que vous devez rembourser une somme de [...]. } acte administratif

La raison de la réclamation de la somme n'est pas indiquée dans la lettre. Le destinataire doit deviner ce qui justifie cette décision.

CORRECT

L'examen de nos dossiers révèle que vous devez rembourser une somme de [...]. } acte administratif

La somme qui vous est réclamée résulte des paiements qui vous ont été faits entre le [...] et le [...] à titre de pension, mais auxquels vous n'aviez pas droit. } justification

En effet, à la suite du jugement du [...], le nouveau montant qui a été fixé est inférieur à celui que vous receviez auparavant. De plus, ce jugement est rétroactif, c'est-à-dire qu'il s'applique à partir du [...]. } justification

Dans l'extrait suivant, la justification est insuffisante.

INCORRECT

Nous vous informons que votre demande ne peut être acceptée parce qu'elle n'est pas prévue par le Règlement sur [...].

L'explication donnée dans l'exemple précédent est insuffisante et imprécise. Il aurait fallu mentionner en quoi le règlement mentionné interdit d'approuver la demande du prestataire.

De la même façon, la simple mention d'un article de loi, dans l'exemple suivant, ne saurait suffire à justifier l'acte administratif annoncé.

INCORRECT

Puisqu'un ordre de paiement vous a été préalablement transmis par les services financiers du Ministère, une sûreté vous est réclamée en application des articles 26 et 30 de la Loi sur [...].

Même si le citoyen a été mis au fait des articles cités dans une correspondance antérieure du Ministère, il faut rappeler explicitement l'explication déjà donnée.

Dans l'exemple qui suit, la mesure administrative est très bien justifiée, car les articles de loi et de règlement cités sont expliqués.

CORRECT

Puisque vous êtes tenu de payer une pension alimentaire et que vous n'avez pas de revenus qui puissent être retenus à la source (tel un salaire ou une indemnité ou une rente versée périodiquement), vous devez vous soumettre aux deux exigences suivantes.

— acte administratif

L'article 26 de la Loi sur [...] prévoit que le Ministère peut exiger que vous nous transmettiez le montant dû.

— justification

L'article 30 de la Loi sur [...] prévoit alors qu'une sûreté, c'est-à-dire un montant qui représente une garantie financière, doit être équivalente à un mois de pension alimentaire ou à la différence entre le montant retenu à la source et le montant de la pension mensuelle que vous devez nous verser.

— justification

Ce montant devra être ajusté si le montant de la pension alimentaire est changé par la suite.

La justification de l'acte administratif doit être complète et suffisamment précise pour aider le destinataire à bien comprendre.

RAPPELER LA SITUATION DU DESTINATAIRE DANS LA JUSTIFICATION

Dans un souci d'efficacité, la justification de l'acte administratif doit toujours s'accompagner de la description de la situation précise du destinataire. Le rédacteur doit fournir au citoyen toute l'information nécessaire pour mieux lui faire comprendre l'acte administratif annoncé. De plus, il faut indiquer, lorsque le contexte s'y prête, les sources de tous les renseignements mentionnés dans la lettre, qui concernent le destinataire.

Dans l'exemple qui suit, l'information donnée est insuffisante, parce qu'elle ne donne aucune précision sur les renseignements mentionnés.

INCORRECT

Certains renseignements que nous avons obtenus sont différents de ceux que vous nous avez fournis ; ils peuvent modifier le montant de votre prestation.

Quels sont ces renseignements ? La lettre devrait reproduire les renseignements donnés par le prestataire et ceux obtenus par la consultation du fichier d'un autre organisme. Elle aurait permis ainsi au destinataire de confronter les données et de s'expliquer clairement.

Dans l'exemple suivant, l'information est également insuffisante, car les indications fournies par le rédacteur restent vagues.

INCORRECT

Le Ministère, conformément aux dispositions de la Loi sur [...], nous a informé qu'il vous considère comme ayant accès à une assurance collective pour toute l'année en cours en raison des renseignements contenus dans votre déclaration de revenus et d'autres renseignements qu'il détient.

La lettre n'informe pas suffisamment sur la situation du destinataire. Elle ne précise ni la teneur des renseignements détenus par le Ministère, ni leurs sources.

L'extrait suivant, par contre, donne la justification de l'acte administratif en précisant la situation personnelle du destinataire.

CORRECT

Cette lettre a pour but de vous aviser que nous procéderons à la fermeture de votre dossier relatif à la Loi [...]. En effet, nous avons reçu la confirmation qu'en date du [...], vous aviez repris la vie commune avec [...] qui avait une obligation alimentaire envers vous.

La justification de l'acte administratif doit toujours s'accompagner de la description complète de la situation du destinataire pour l'aider à comprendre la mesure annoncée.

DÉCRIRE AVEC PRÉCISION LES EFFETS DE L'ACTE ADMINISTRATIF

L'acte administratif annoncé dans la lettre peut affecter la vie du citoyen. Ce dernier a le droit de savoir quels sont les effets de l'acte administratif sur sa situation personnelle. Avec précision et sans détour, il faut toujours mentionner l'effet de la décision sur la situation du citoyen, dès que le contexte s'y prête. De cette façon, il sera en mesure de mieux évaluer la portée de la décision et de réagir en conséquence.

Dans la lettre qui suit, l'information sur les effets de l'acte annoncé n'est pas suffisante.

INCORRECT

Le Ministère souhaite vérifier si vous présentez toujours des contraintes sévères à l'emploi. Pour ce faire, nous vous demandons de bien vouloir faire remplir le rapport médical ci-joint par votre médecin traitant et de remplir vous-même le questionnaire qui suit.

acte administratif

Veuillez nous retourner ces deux documents pour le [...] en utilisant l'enveloppe-réponse ci-jointe. Si vous ne pouvez respecter ce délai, contactez l'agent responsable de votre dossier.

démarches à entreprendre

recours du citoyen

Lorsque l'analyse de ces documents sera complétée, nous vous informerons des résultats.

effets de l'acte administratif

Il aurait fallu dire clairement que les résultats attendus concernent l'aptitude au travail et préciser ce qui adviendra selon que ces résultats confirment ou infirment l'état de santé actuel du citoyen.

Dans l'extrait suivant, l'effet de l'acte administratif sur la situation du citoyen est bien décrit.

CORRECT

Considérant l'importance de votre dette, nous devons la garantir par une hypothèque sur votre immeuble. Afin de compléter les démarches préalables à l'inscription de cette hypothèque, nous vous demandons de signer le formulaire de consentement à la page 2 et de nous le retourner dans l'enveloppe-réponse ci-jointe.

acte administratif

démarches à entreprendre

L'hypothèque à laquelle nous vous demandons de consentir garantira au Ministère le remboursement de votre dette. Dès que nous aurons reçu votre consentement, un notaire du Ministère verra à préparer l'acte hypothécaire. Par la suite, ce document vous sera acheminé pour signature. Les frais engagés seront assumés par le Ministère.

justification

effets de l'acte administratif

Les effets de l'acte administratif sur la vie du citoyen doivent être décrits avec précision et sans détour pour que ce dernier ait toute l'information utile sur sa situation.

DÉCRIRE PRÉCISÉMENT ET SANS DÉTOUR LES SANCTIONS

Le refus du citoyen ou de la citoyenne de se conformer à une décision administrative peut entraîner des sanctions. Il s'agit très souvent de sanctions pénales et pécuniaires dont il faut l'informer. Il faut alors les décrire avec précision et sans détour, dès que le contexte s'y prête, pour ne laisser aucun doute dans l'esprit du destinataire. De cette façon, il sera capable de mieux comprendre sa situation et de prendre les mesures appropriées.

Dans l'extrait qui suit, l'information sur les sanctions que le destinataire risque d'encourir n'est pas suffisante.

INCORRECT

Il est important que vous donniez suite à cette lettre avant le [...]. Si vous ne le faites pas, le ministre pourrait mettre en œuvre différents recours que la Loi sur [...] lui accorde.

De quels recours est-il question ?
Le ministre les mettra-t-il en œuvre ?

Dans l'exemple suivant, par contre, les sanctions qui s'appliqueront si le citoyen ignore la lettre sont clairement mentionnées, et le conditionnel est remplacé par un futur.

CORRECT

Il est important que vous donniez suite à cette lettre avant le [...]. Si vous ne le faites pas, le ministre mettra en œuvre les différents recours que la Loi sur [...] lui accorde, comme celui d'utiliser votre remboursement d'impôt pour payer votre dette. De plus, des frais de 80 \$ seront automatiquement portés à votre dossier si votre paiement ne nous parvient pas dans le délai prévu ou si aucune entente n'est conclue avant l'expiration de ce délai.

Les sanctions encourues en cas de refus d'obtempérer doivent être décrites avec précision et sans détour par l'Administration. Le citoyen doit avoir en main toute l'information lui permettant de réagir.

DÉCRIRE PRÉCISÉMENT LES ÉTAPES DES DÉMARCHES À ENTREPRENDRE

L'acte administratif exige souvent du destinataire qu'il fasse des démarches. La lettre doit alors lui indiquer précisément comment entreprendre ces démarches. Les indications données par l'Administration doivent présenter une à une les étapes de la procédure pour faciliter la tâche du citoyen ou de la citoyenne.

Dans l'exemple qui suit, les démarches ne sont pas bien présentées, car l'information est insuffisante à plusieurs égards.

INCORRECT

Nous vous invitons à communiquer avec nous si vous avez besoin de renseignements supplémentaires au sujet de cette décision ou pour toute autre question. Vous ou votre employeur pouvez demander la révision de la décision dans les 30 jours suivant la réception de cette lettre.

On demande d'abord au citoyen de communiquer avec le service sans lui donner une référence précise (nom, numéro de téléphone du responsable du dossier). Ensuite, on lui annonce qu'il peut demander la révision de la décision annoncée, mais on ne lui indique pas les modalités de ce recours : envoyer une lettre, remplir un formulaire, etc.

Dans l'extrait qui suit, par contre, la description des démarches à entreprendre est précise et détaillée.

CORRECT

Précisons que le montant qui vous est remboursé est imposable, sauf si vous le transférez directement dans un régime enregistré d'épargne-retraite (REER). Pour cela, vous devez demander ce transfert lorsque vous présentez votre demande de remboursement à la [...]. Il vous suffit de joindre à celle-ci le formulaire *Enregistrement d'un transfert direct de montant unique*, disponible dans la plupart des établissements financiers.

Il est également important de noter qu'après avoir obtenu le remboursement de vos cotisations, vous ne pourrez plus, si vous exercez à nouveau une fonction visée par l'un des régimes de retraite administrés par la [...], racheter ni faire créditer à votre régime les années pour lesquelles vous avez reçu ce remboursement.

Nous vous invitons à bien vérifier les données inscrites sur l'état de votre participation. Si vous constatez une erreur, vous avez tout intérêt à en informer votre employeur sans délai. Celui-ci veillera alors à faire effectuer les corrections qui s'imposent.

Pour que le citoyen puisse faire valoir ses droits, la lettre doit présenter de façon claire et précise toutes les étapes qu'il doit franchir pour réagir efficacement.

DÉCRIRE DE FAÇON PRÉCISE ET DÉTAILLÉE LES RECOURS DU CITOYEN

Dans une lettre qui annonce une sanction à l'encontre du citoyen, les recours de ce dernier doivent être mentionnés explicitement et dans le détail. La lettre indiquera si la décision peut être révisée ; elle précisera toutes les possibilités qui s'offrent à lui et lui dira quelles démarches entreprendre pour contester cette mesure administrative. De cette façon, le citoyen sera en mesure d'exercer ses recours sans attente ni démarches supplémentaires.

Dans l'extrait suivant, les recours ne sont pas clairement et précisément indiqués. Il aurait fallu dire comment faire la demande et sur quoi faire porter la contestation.

INCORRECT

Nous vous informons que vous pouvez déposer une demande de réexamen administratif. Votre demande doit être acheminée par écrit dans les 30 jours suivant la décision, à l'attention de [...].

Un comité étudiera votre demande de réexamen, émettra des recommandations, et la décision vous sera transmise par le directeur du bureau régional.

Dans l'exemple qui suit, les recours du citoyen sont bien expliqués, notamment parce que l'article de loi est explicité.

CORRECT

Vous êtes tenu de verser une partie du salaire de votre employé qui doit payer une pension alimentaire, selon l'article 61 de la Loi sur [...]. Cependant, selon cet article, si vous déclarez que la personne à votre emploi n'est pas rémunérée ou que la rémunération est inférieure à la valeur des services rendus, vous pouvez envoyer au Ministère un avis de contestation dans les 20 jours qui suivent la réception de cette lettre. Votre avis doit exposer les raisons de votre contestation et présenter tous les faits qui l'appuient. Vous devez le transmettre par courrier recommandé à l'adresse suivante : [...].

Vous pouvez obtenir le formulaire *Avis de contestation* (AAA-111) en faisant la demande à la personne responsable de votre dossier, qui vous le fera parvenir. Ce formulaire est également disponible dans le site Web du Ministère, à l'adresse suivante [...].

Lorsque l'annonce de l'acte administratif s'accompagne de menaces de sanctions à l'encontre du citoyen, la lettre doit décrire de façon précise et détaillée les recours qui s'offrent à lui.

ADAPTER L'ÉNONCÉ DES LOIS À LA SITUATION DU DESTINATAIRE

Lorsqu'un article de loi justifie un acte administratif, il faut l'énoncer de manière à l'appliquer à la situation particulière du citoyen. Il faut montrer comment la loi s'applique de manière précise à son cas. La situation propre au citoyen ne doit jamais être occultée par l'aspect généralisant du texte légal. Il faut en sélectionner le contenu et le vulgariser. Il faut aussi s'adresser au citoyen en le représentant uniquement par le pronom *vous*.

La seule mention d'un article de loi, sans révélation de son contenu, est insuffisante. Il faut aussi expliquer les termes juridiques qui concernent directement le destinataire. Enfin, il faut éviter d'énoncer une alternative. Ici, le non-paiement est soit partiel, soit total, une seule possibilité pouvant s'appliquer à la situation particulière du citoyen.

INCORRECT

Les arrérages mentionnés plus haut résultent du non-paiement, partiel ou total, de la pension dont vous êtes redevable par jugement. Le montant indiqué précise l'état de votre dette au [date]. Il est possible qu'une partie ou la totalité de ces arrérages ait déjà été versée à la partie créancière par le ministre sous forme d'avances, comme le prévoit l'article 36 de la Loi sur [...].

Il aurait fallu sélectionner et vulgariser le contenu de l'article de loi mentionné afin que le destinataire puisse en saisir la portée.

CORRECT

Les sommes dues mentionnées plus haut résultent du non-paiement partiel de la pension que vous devez payer, comme il en a été décidé lors de votre jugement. Le montant indiqué précise l'état de votre dette au [date].

Une partie de cette somme a déjà été versée à M^{me} [...], la partie créancière, par le ministre sous forme d'avances. Comme le prévoit l'article 36 de la Loi sur [...], le ministre transmet deux fois par mois le montant de la pension à M^{me} [...]. Il peut lui verser une avance pendant au plus trois mois, et ce, jusqu'à un maximum de 1 500 \$.

Les sommes versées à M^{me} [...], à titre de pension alimentaire, sont actuellement supérieures à celles que vous avez effectivement payées.

L'exemple suivant illustre un défaut courant lors de l'insertion des textes de loi. Le destinataire doit sélectionner l'information qui le concerne en propre.

INCORRECT

En vertu de l'article 53 de la Loi sur [...], lorsqu'une personne redevable d'un montant exigible en vertu de ladite Loi est aussi créancière ou bénéficiaire d'un montant payable par un organisme public, le ministre peut affecter la totalité ou une partie de ce montant au paiement de la dette de cette personne.

Il aurait fallu préciser la situation du destinataire. Il est créancier ou bénéficiaire d'un montant payable par un organisme, mais pas les deux. Enfin, il aurait aussi fallu présenter ce texte en s'adressant directement au destinataire, représenté par le pronom *vous*.

CORRECT

À la lecture de votre dossier, nous constatons que [...] vous verse une somme de [...] par mois. L'article 53 de la Loi sur [...] permet au ministre de prélever la totalité ou une partie de cette somme pour le paiement de votre dette.

Dans l'exemple qui suit, les acteurs sont dépersonnalisés par l'énoncé du règlement.

INCORRECT

Le demandeur doit signifier copie de l'amendement à l'autre partie dans les meilleurs délais. Lors de l'audience, le demandeur a la responsabilité de prouver, à la satisfaction du régisseur, que l'autre partie a reçu une copie de l'amendement.

Il faut adapter cet énoncé en s'adressant directement au destinataire et en expliquant les termes juridiques. Le terme *amendement* ayant été expliqué plus haut dans la lettre, il doit être repris par l'expression *demande de modification*, qui est plus simple.

CORRECT

Vous devez transmettre une copie de votre demande de modification à [...] dans les meilleurs délais. Lors de l'audience, vous devrez prouver que cette personne a bien reçu votre demande. La personne chargée d'examiner votre demande vérifiera que cette réception a bien eu lieu à partir des preuves que vous apporterez.

Les textes de loi doivent être présentés non pas comme des arguments de force, mais bien comme des justifications pour le citoyen. Le rédacteur doit donc les adapter à chaque situation particulière.

OFFRIR SYSTÉMATIQUEMENT DES SOURCES DE RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

En plus de fournir les données relatives à l'acte administratif, la lettre doit indiquer au citoyen comment il pourra obtenir des renseignements supplémentaires. Ces sources d'information, accompagnées des coordonnées de la personne responsable du dossier, doivent être regroupées dans un seul paragraphe précédant la salutation.

Dans l'exemple qui suit, le rédacteur n'offre pas au citoyen les sources de renseignements supplémentaires pertinentes.

INCORRECT

La Loi sur [...] vous accorde le droit de réintégrer votre emploi et de bénéficier de tous les avantages qui lui sont rattachés. Toutefois, ce droit ne peut vous être garanti si vous décidez de cesser de travailler alors que vous demandez une révision et que la décision rendue ensuite par la [...] vous est défavorable. Cependant, si cette décision vous est favorable et que vous avez cessé de travailler, vous avez droit aux bénéfices prévus par la Loi, depuis la date d'arrêt de votre travail.

justification et effets de l'acte administratif

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Le rédacteur qui ne fournit pas les renseignements supplémentaires enfreint une règle d'efficacité en correspondance administrative. Il ne livre pas au citoyen toute l'information dont il aurait besoin.

Dans la lettre qui suit, l'invitation à communiquer avec le service pour obtenir des renseignements supplémentaires ne fait pas l'objet d'un paragraphe détaché du reste de la lettre.

INCORRECT

Nous vous invitons à communiquer avec nous si vous avez besoin de renseignements supplémentaires à ce sujet ou pour toute autre question. Vous pouvez également demander la révision de cette décision dans les 30 jours suivant la réception de la présente lettre. Votre demande doit être faite par écrit et envoyée à l'adresse suivante : [...]. Nous vous signalons que le procureur général peut aussi faire une demande de révision.

sources pour obtenir des renseignements supplémentaires

recours du citoyen

Il aurait fallu, d'une part, séparer l'offre de renseignements supplémentaires des indications sur les recours du citoyen et, d'autre part, inverser l'ordre de succession de ces deux types d'information.

Dans l'exemple qui suit, le problème d'ordonnement est ailleurs : le passage relatif aux renseignements supplémentaires est intégré à la salutation.

INCORRECT

N'hésitez pas à communiquer avec la Société pour **tout renseignement complémentaire et recevez, Monsieur,** nos salutations distinguées.

Le dernier exemple est un modèle en ce qui concerne l'offre de renseignements supplémentaires.

CORRECT

Enfin, veuillez noter que vous pouvez faire une demande de révision de la décision rendue. Dans un tel cas, faites parvenir votre demande à l'adresse mentionnée ci-dessous.

Si vous désirez obtenir des renseignements supplémentaires à ce sujet, vous pouvez communiquer avec la personne responsable de votre dossier, [...], en composant le [...] ou, sans frais, le [...].



démarches à entreprendre



sources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Nous vous prions de recevoir, Monsieur, nos salutations distinguées.

L'offre de renseignements supplémentaires suivie des coordonnées du responsable du dossier du citoyen doit faire l'objet d'un paragraphe distinct situé à la toute fin de la lettre, juste avant la salutation finale.

DONNER LES COORDONNÉES PRÉCISES DU OU DE LA RESPONSABLE DU DOSSIER

En s'adressant au citoyen, le rédacteur doit toujours mentionner les coordonnées de la personne responsable du dossier traité. La lettre doit indiquer le nom et le numéro de téléphone précis de cette personne. Si elle est aussi la signataire de la lettre, il faut qu'elle s'identifie comme telle. La mention des coordonnées est importante, dans la mesure où elle facilitera la communication entre l'Administration et le citoyen.

Dans la lettre qui suit, les coordonnées de la personne responsable du dossier ne sont pas mentionnées.

INCORRECT

Pour de plus amples renseignements, nous vous invitons à communiquer avec la Régie.

Il aurait fallu préciser le nom et le numéro de téléphone de l'employé de la Régie, responsable du dossier de ce citoyen. Dans cette autre lettre, les coordonnées du responsable ne sont ni précises ni complètes.

INCORRECT

Pour que nous puissions déterminer les périodes où vous, ainsi que votre conjoint et vos enfants, le cas échéant, aviez droit au régime public, nous vous demandons de communiquer avec nous au 1 800 [...] dans les dix jours qui suivent la réception de cette lettre.

Le nom de la personne responsable du dossier ne figure pas dans la lettre. De plus, le numéro de téléphone indiqué ne favorise pas un service adapté à la situation du citoyen, ni un meilleur suivi du dossier.

L'extrait suivant est par contre assez explicite. Il donne clairement les coordonnées de la personne responsable du dossier du citoyen.

CORRECT

Si vous désirez obtenir des renseignements supplémentaires à ce sujet, vous pouvez communiquer avec la responsable de votre dossier, M^{me} [...], en composant le [...] ou, sans frais, le 1 800 [...].

La lettre adressée au citoyen doit toujours mentionner les coordonnées précises et complètes de la personne responsable. S'il n'y a pas de responsable bien identifié, il faut au minimum indiquer le numéro de téléphone d'une personne préposée au traitement des dossiers.

INSÉRER UNE SALUTATION COURTOISE

Le corps de toute lettre administrative doit se terminer par une salutation courtoise composée de trois éléments : un groupe sujet-verbe évoquant la position administrative, la reprise exacte de l'appel et le complément du verbe. Quel que soit le ton de la lettre, ce type de formule est de rigueur.

Dans la lettre suivante, le remplacement de la salutation par un ordre ne favorise pas le rapprochement de l'Administration avec le citoyen, bien au contraire.

INCORRECT

Les renseignements et les documents requis par la présente demande péremptoire, demande finale et sans appel, doivent être acheminés avant le [...] à l'attention de [...].

Veuillez agir en conséquence.

L'impératif renforce la répétition indue d'une démarche à faire qui est déjà clairement énoncée. Il faut privilégier une formulation relativement neutre et qui ne rompt pas avec le contenu de la lettre.

CORRECT

Les renseignements et les documents requis par la présente demande péremptoire, demande finale et sans appel, doivent être acheminés avant le [...] à l'attention de [...].

Nous vous remercions de votre collaboration et vous prions de recevoir, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le rédacteur est l'intermédiaire entre l'Administration et les citoyens. Il doit garder une certaine réserve, éviter de marquer de l'exaspération ou de la colère. La salutation est le dernier contact entretenu avec le destinataire. Le rapport doit être courtois, quelles que soient les circonstances. Rien ne justifie l'absence d'une salutation.

Courriel

Courriel

■ Le courriel gagne de plus en plus la faveur des citoyens et des citoyennes pour entrer en communication avec le gouvernement. On y a généralement recours pour demander des renseignements sur les programmes et les services. Dans la mesure où la sécurité des échanges est assurée, le courriel permet aussi des interactions plus personnelles qui peuvent conduire à la transmission de données confidentielles. Quelle que soit la nature du courriel, le rédacteur ou la rédactrice doit garder en tête qu'il s'agit d'un document émis par l'administration publique, qui doit toujours posséder les caractéristiques d'une communication officielle : données sur l'émetteur, véracité et complétude de l'information, qualité linguistique, politesse, bienveillance, etc. Contrairement à la lettre, le courriel a peu fait l'objet de recommandations, ce qui explique la très grande variété des usages encore aujourd'hui. Bien que la plupart des recommandations liées à la rédaction du corps et de l'objet de la lettre puissent s'appliquer au courriel, il est essentiel de comprendre ses particularités pour en améliorer la qualité communicationnelle.

L'offre de courriel

Souvent, c'est à partir d'un site Web que le citoyen envoie un courriel à l'Administration. Chaque site du gouvernement ayant son propre système de navigation, il n'est pas toujours simple d'accéder à l'offre de courriel. Pour faciliter la tâche au citoyen, les concepteurs doivent s'assurer que chaque site propose une adresse de courriel. Cette adresse doit être facile à repérer et disponible à partir de toutes les pages du site.

Par manque d'information, les citoyens envoient fréquemment leur message au mauvais service ou multiplient les courriels dans l'espoir d'obtenir plus de renseignements. Ces inconvénients peuvent être évités en informant le citoyen, dans le site Web, de la sécurité, des limites d'utilisation du courriel et des délais de réponse. Une fois son courriel acheminé, c'est grâce à un accusé de réception et, au besoin, à un message de transfert que le citoyen saura où est son courriel et quand il recevra une réponse.

Dans certaines situations, il est nécessaire d'acheminer un courriel à un autre service du gouvernement pour assurer une meilleure réponse au citoyen. Dans ce cas, il faut toujours tenir le citoyen au courant du réacheminement. Il pourra ainsi constater que sa demande est en cours de traitement et sera à même de comprendre pourquoi c'est un autre service qui lui répondra.

Le format des adresses

Les adresses de courriel sont nombreuses dans l'ensemble des sites gouvernementaux et elles se présentent sous différents formats qu'il est préférable d'uniformiser le plus possible. Voici quelques recommandations de composition et d'usage.

1. Créer des adresses faciles à comprendre et à retenir.
2. Éviter le soulignement (ex. : info_generale@minorg.gouv.qc.ca).
3. Éviter les codes (ex. : td03-dr@minorg.gouv.qc.ca).
4. Maintenir, à droite du symbole @, le format minorg.gouv.qc.ca, où *minorg* est le nom du ministère ou de l'organisme émetteur.
5. Utiliser une adresse générale pour répondre à une demande de renseignements généraux (ex. : info@minorg.gouv.qc.ca).
6. Privilégier l'adresse personnelle pour répondre à des courriels nécessitant une interaction plus proche du citoyen (ex. : prenom.nom@minorg.gouv.qc.ca).
7. Composer les adresses générales en ayant recours, si possible, à un seul mot, court, facile à comprendre et à retenir.
8. Utiliser le trait d'union pour séparer les éléments d'une adresse complexe : adresse d'un service régional (publications-montreal@minorg.gouv.qc.ca), adresse d'une entité à l'intérieur d'une autre entité (communication-conseilabc@minorg.gouv.qc.ca), etc. Dans la mesure du possible, ne pas recourir à plus d'un trait d'union.

La présentation visuelle

À cause des différences entre les logiciels de courriel et les préférences que choisissent leurs utilisateurs, il est très difficile de prévoir avec exactitude l'apparence d'un courriel. Voici des recommandations de base.

Traitement graphique. Il faut éviter le traitement graphique qui ne vise qu'à décorer le courriel. Ainsi, il est préférable de ne pas utiliser les images et les trames de fond, les textes colorés, les images insérées au fil du texte (autres que la signature gouvernementale), les animations, les filets. On préférera le courriel rédigé en texte simple dépouillé le plus possible des balises HTML. Idéalement, le texte est noir sur fond blanc.

Typographie. Utiliser une seule police de caractères dans le courriel. Pour faciliter la lecture à l'écran, choisir une police sans empattements. Les polices Verdana, Arial ou Helvetica sont idéales en plus d'être présentes sur la plupart des postes informatiques. Éviter la mise en majuscules, surtout pour de longs passages, car elle réduit la lisibilité. Réserver le soulignement pour les hyperliens, et l'italique pour les usages habituels (titre d'ouvrage édité, mot étranger). La mise en évidence d'un passage se fait en gras.

Paragraphes. Pour la plupart des lecteurs, le paragraphe est la réelle unité de lecture, à la fois à cause de son contenu, mais aussi à cause de l'effet visuel qu'il crée. Les paragraphes doivent être séparés par des lignes vierges pour reposer l'œil et faciliter le repérage. Pour présenter des énumérations importantes (documents à fournir, conditions, etc.), l'utilisation des listes est fortement recommandée.

La rédaction

Bien qu'il soit plus direct, plus rapide et plus interactif, le courriel peut nécessiter à peu près la même préparation que la rédaction d'une lettre. Voici toutefois quelques particularités.

Principe général. Malgré sa simplicité apparente, la rédaction d'un courriel n'est pas toujours une tâche facile. Beaucoup d'internautes croient qu'il s'agit d'un moyen de communication non officiel dans lequel il est permis d'être familier. Cela est faux dans les échanges entre l'État et le citoyen : le courriel doit préserver l'image officielle du gouvernement en toutes circonstances.

Structuration. Tous les courriels doivent comporter un objet clair et descriptif, un appel personnalisé, un paragraphe de mise en contexte (s'il s'agit d'un premier échange), une salutation et les coordonnées de l'émetteur ou de son service. L'organisation du corps du courriel dépend du contexte (demande de renseignements, plaintes, etc.), comme c'est le cas pour une lettre.

Hyperliens. On a souvent recours aux hyperliens pour fournir des réponses aux questions posées. Toutefois, la seule présence des hyperliens n'est pas suffisante : il faut les accompagner d'une description sommaire ou d'une synthèse des renseignements que le citoyen y trouvera. La réponse à donner à un citoyen doit toujours être formulée dans le courriel.

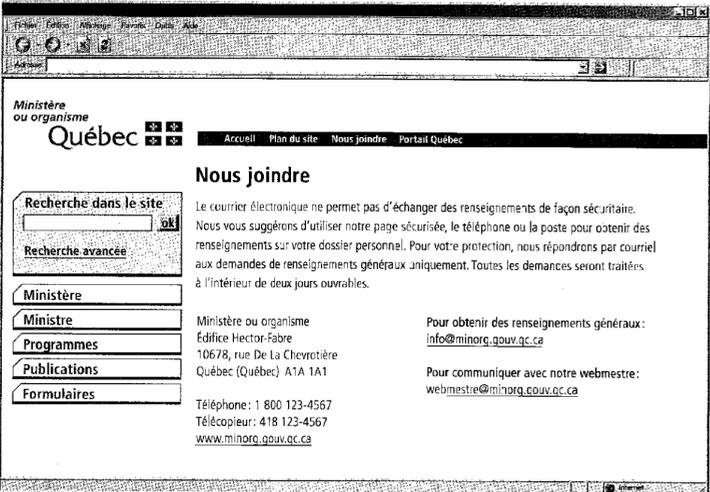
Messages antérieurs. Les courriels que l'on reçoit sont parfois encombrés par les vestiges des échanges antérieurs. Le message le plus récent a toujours priorité et doit ainsi être le premier immédiatement visible à l'ouverture du document. Dans certains cas, il est utile d'utiliser le message antérieur pour structurer sa réponse : le rédacteur a alors la responsabilité d'aménager le message antérieur de manière à favoriser la lisibilité et l'intelligibilité de tout le courriel.

Documents joints. Les documents joints doivent être annoncés à l'intérieur du courriel. De plus, il faut s'assurer de les nommer de façon simple, intelligible et précise de manière à ce que le citoyen puisse les retrouver aisément dans ses fichiers.

Personnalisation. Dans la sélection et l'organisation de l'information, le rédacteur doit toujours veiller à adapter son propos à la situation particulière du citoyen. Il choisira les passages pertinents à sa requête ou à sa situation, proposera des hyperliens vers les documents les plus pertinents, etc.

Qualité linguistique. Comme toute communication gouvernementale, le courriel se doit d'être impeccable du point de vue linguistique. Cette règle ne tolère pas d'exception.

EXEMPLE DE PAGE NOUS JOINDRE



EXEMPLE DE PRÉSENTATION



AIDE-MÉMOIRE

■ L'offre de courriel

Uniformiser l'offre de courriel

Diriger efficacement le citoyen ou la citoyenne vers les coordonnées

Créer une page de coordonnées complètes

Préciser les limites d'utilisation du courriel

■ Le traitement des réponses

Fournir un accusé de réception

Gérer les renseignements personnels

Réacheminer efficacement un dossier

Rédiger un message de réacheminement clair

■ Les composantes obligatoires

Bien identifier l'expéditeur

Rédiger systématiquement un objet

Utiliser la signature gouvernementale

Structurer le courriel comme une lettre

Rédiger systématiquement un appel

Insérer une mise en contexte

Insérer les coordonnées du ou de la signataire

■ La rédaction

Éviter le traitement familier

Optimiser la présentation d'extraits de documents

Fournir des hyperliens complets

■ La présentation visuelle

Simplifier la mise en page

Réduire l'emploi des procédés visuels

Améliorer la mise en évidence

■ Le message d'origine

Présenter le message d'origine après la réponse

Marquer visuellement le message d'origine

■ L'envoi de documents

Gérer efficacement les documents joints

Éviter les envois non sollicités

Courriel

Le courriel gagne de plus en plus la faveur des citoyens et des citoyennes pour entrer en communication avec le gouvernement. On y a généralement recours pour demander des renseignements sur les programmes et les services. Dans la mesure où la sécurité des échanges est assurée, le courriel permet aussi des interactions plus personnelles qui peuvent conduire à la transmission de données confidentielles. Quelle que soit la nature du courriel, le rédacteur ou la rédactrice doit garder en tête qu'il s'agit d'un document émis par l'administration publique, qui doit toujours posséder les caractéristiques d'une communication officielle : données sur l'émetteur, véracité et complétude de l'information, qualité linguistique, politesse, bienveillance, etc. Contrairement à la lettre, le courriel a peu fait l'objet de recommandations, ce qui explique la très grande variété des usages encore aujourd'hui. Bien que la plupart des recommandations liées à la rédaction du corps et de l'objet de la lettre puissent s'appliquer au courriel, il est essentiel de comprendre ses particularités pour en améliorer la qualité communicationnelle.

L'offre de courriel

Souvent, c'est à partir d'un site Web que le citoyen envoie un courriel à l'Administration. Chaque site du gouvernement ayant son propre système de navigation, il n'est pas toujours simple d'accéder à l'offre de courriel. Pour faciliter la tâche au citoyen, les concepteurs doivent s'assurer que chaque site propose une adresse de courriel. Cette adresse doit être facile à repérer et disponible à partir de toutes les pages du site.

Par manque d'information, les citoyens envoient fréquemment leur message au mauvais service ou multiplient les courriels dans l'espoir d'obtenir plus de renseignements. Ces inconvénients peuvent être évités en informant le citoyen, dans le site Web, de la sécurité, des limites d'utilisation du courriel et des délais de réponse. Une fois son courriel acheminé, c'est grâce à un accusé de réception et, au besoin, à un message de transfert que le citoyen saura où est son courriel et quand il recevra une réponse.

Dans certaines situations, il est nécessaire d'acheminer un courriel à un autre service du gouvernement pour assurer une meilleure réponse au citoyen. Dans ce cas, il faut toujours tenir le citoyen au courant du réacheminement. Il pourra ainsi constater que sa demande est en cours de traitement et sera à même de comprendre pourquoi c'est un autre service qui lui répondra.

La présentation visuelle

À cause des différences entre les logiciels de courriel et les préférences que choisissent leurs utilisateurs, il est très difficile de prévoir avec exactitude l'apparence d'un courriel. Voici des recommandations de base.

Traitement graphique. Il faut éviter le traitement graphique qui ne vise qu'à décorer le courriel. Ainsi, il est préférable de ne pas utiliser les images et les trames de fond, les textes colorés, les images insérées au fil du texte (autres que la signature gouvernementale), les animations, les filets. On préférera le courriel rédigé en texte simple dépouillé le plus possible des balises HTML. Idéalement, le texte est noir sur fond blanc.

Typographie. Utiliser une seule police de caractères dans le courriel. Pour faciliter la lecture à l'écran, choisir une police sans empattements. Les polices Verdana, Arial ou Helvetica sont idéales en plus d'être présentes sur la plupart des postes informatiques. Éviter la mise en majuscules, surtout pour de longs passages, car elle réduit la lisibilité. Réserver le soulignement pour les hyperliens, et l'italique pour les usages habituels (titre d'ouvrage édité, mot étranger). La mise en évidence d'un passage se fait en gras.

Paragraphes. Pour la plupart des lecteurs, le paragraphe est la réelle unité de lecture, à la fois à cause de son contenu, mais aussi à cause de l'effet visuel qu'il crée. Les paragraphes doivent être séparés par des lignes vierges pour reposer l'œil et faciliter le repérage. Pour présenter des énumérations importantes (documents à fournir, conditions, etc.), l'utilisation des listes est fortement recommandée.

La rédaction

Bien qu'il soit plus direct, plus rapide et plus interactif, le courriel peut nécessiter à peu près la même préparation que la rédaction d'une lettre. Voici toutefois quelques particularités.

Principe général. Malgré sa simplicité apparente, la rédaction d'un courriel n'est pas toujours une tâche facile. Beaucoup d'internautes croient qu'il s'agit d'un moyen de communication non officiel dans lequel il est permis d'être familier. Cela est faux dans les échanges entre l'État et le citoyen : le courriel doit préserver l'image officielle du gouvernement en toutes circonstances.

Structuration. Tous les courriels doivent comporter un objet clair et descriptif, un appel personnalisé, un paragraphe de mise en contexte (s'il s'agit d'un premier échange), une salutation et les coordonnées de l'émetteur ou de son service. L'organisation du corps du courriel dépend du contexte (demande de renseignements, plaintes, etc.), comme c'est le cas pour une lettre.

Hyperliens. On a souvent recours aux hyperliens pour fournir des réponses aux questions posées. Toutefois, la seule présence des hyperliens n'est pas suffisante : il faut les accompagner d'une description sommaire ou d'une synthèse des renseignements que le citoyen y trouvera. La réponse à donner à un citoyen doit toujours être formulée dans le courriel.

Messages antérieurs. Les courriels que l'on reçoit sont parfois encombrés par les vestiges des échanges antérieurs. Le message le plus récent a toujours priorité et doit ainsi être le premier immédiatement visible à l'ouverture du document. Dans certains cas, il est utile d'utiliser le message antérieur pour structurer sa réponse : le rédacteur a alors la responsabilité d'aménager le message antérieur de manière à favoriser la lisibilité et l'intelligibilité de tout le courriel.

La rédaction (suite)

Documents joints. Les documents joints doivent être annoncés à l'intérieur du courriel. De plus, il faut s'assurer de les nommer de façon simple, intelligible et précise, de manière à ce que le citoyen puisse les retrouver aisément dans ses fichiers.

Personnalisation. Dans la sélection et l'organisation de l'information, le rédacteur doit toujours veiller à adapter son propos à la situation particulière du citoyen. Il choisira les passages pertinents à sa requête ou à sa situation, proposera des hyperliens vers les documents les plus pertinents, etc.

Qualité linguistique. Comme toute communication gouvernementale, le courriel se doit d'être impeccable du point de vue linguistique. Cette règle ne tolère pas d'exception.

Le format des adresses

Les adresses de courriel sont nombreuses dans l'ensemble des sites gouvernementaux et elles se présentent sous différents formats qu'il est préférable d'uniformiser le plus possible. Voici quelques recommandations de composition et d'usage.

1. Créer des adresses faciles à comprendre et à retenir.
2. Éviter le soulignement (ex : *info_generale@minorg.gouv.qc.ca*).
3. Éviter les codes (ex : *td03-dr@minorg.gouv.qc.ca*).
4. Maintenir, à droite du symbole @, le format *minorg.gouv.qc.ca*, où *minorg* est le nom du ministère ou de l'organisme émetteur.
5. Utiliser une adresse générale pour répondre à une demande de renseignements généraux (ex. : *info@minorg.gouv.qc.ca*).
6. Privilégier l'adresse personnelle pour répondre à des courriels nécessitant une interaction plus proche du citoyen (ex. : *prenom.nom@minorg.gouv.qc.ca*).
7. Composer les adresses générales en ayant recours, si possible, à un seul mot, court, facile à comprendre et à retenir.
8. Utiliser le trait d'union pour séparer les éléments d'une adresse complexe : adresse d'un service régional (*publications-montreal@minorg.gouv.qc.ca*), adresse d'une entité à l'intérieur d'une autre entité (*communication-conseilabc@minorg.gouv.qc.ca*), etc. Dans la mesure du possible, ne pas recourir à plus d'un trait d'union.

EXEMPLE DE PAGE: NOUS JOINDRE

The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser Menu:** Fichier, Édition, Affichage, Favoris, Outils, Aide
- Address Bar:** Adresse
- Page Header:** Ministère ou organisme Québec. Navigation links: Accueil, Plan du site, Nous joindre, Portail Québec.
- Main Title:** Nous joindre
- Search Section:**
 - Recherche dans le site (with an input field and an 'OK' button)
 - Recherche avancée
- Navigation Menu:**
 - Ministère
 - Ministre
 - Programmes
 - Publications
 - Formulaires
- Contact Information:**
 - Ministère ou organisme
 - Édifice Hector-Fabre
 - 10678, rue De La Chevrotière
 - Québec (Québec) A1A 1A1
 - Téléphone: 1 800 123-4567
 - Télécopieur: 418 123-4567
 - www.minorg.gouv.qc.ca
- Additional Contact Info:**
 - Pour obtenir des renseignements généraux: info@minorg.gouv.qc.ca
 - Pour communiquer avec notre webmestre: webmestre@minorg.gouv.qc.ca
- Text:** Le courrier électronique ne permet pas d'échanger des renseignements de façon sécuritaire. Nous vous suggérons d'utiliser notre page sécurisée, le téléphone ou la poste pour obtenir des renseignements sur votre dossier personnel. Pour votre protection, nous répondrons par courriel aux demandes de renseignements généraux uniquement. Toutes les demandes seront traitées à l'intérieur de deux jours ouvrables.

**INDEX DES FICHES
SUR LE COURRIEL**

■ **L'offre de courriel**

- 141 Uniformiser l'offre de courriel
- 143 Diriger efficacement le citoyen ou la citoyenne vers les coordonnées
- 145 Créer une page de coordonnées complètes
- 149 Préciser les limites d'utilisation du courriel

EXEMPLE DE PRÉSENTATION

_ _ x
Fichier Édition Affichage Insertion Outils Message ?

Exp.:

Dest.:

Objet:

Document joint: formulaire_subventionPME.pdf

**Ministère
ou organisme**

Québec



Madame,

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Suspendisse ultricies commodo lectus. Aliquam erat volutpat. Quisque vulputate, elit et varius semper, turpis est commodo felis, a pulvinar sem wisi eget sapien. Proin semper. Proin suscipit eleifend ligula. Praesent tristique, nisl nec lobortis mollis, libero ante sagittis tortor, vitae convallis purus quam sed felis. Sed vehicula metus et dui.

Vivamus euismod nibh adipiscing elit. Quisque egestas quam vel urna. Nunc ac lectus. Nullam massa leo, porttitor id, tincidunt vel, varius non, lacus. Mauris scelerisque mauris ac diam. Duis ac lorem. Phasellus rutrum, sem sit amet pretium porta, tellus dui condimentum mauris, in rutrum odio tellus et felis rempli avant le 12 mai prochain. Vivamus egestas ce formulaire en document joint (formulaire_subventionPME.pdf).

Nunc tempor sollicitudin neque. Praesent et tellus. Mauris felis wisi, faucibus ac, en consultant la page suivante: www.minorg.gouv.qc.ca/subvention/deformerainformer.htm. Sed lacinia, sapien ultrices pellentesque condimentum, mauris eros lobortis enim, vitae pharetra leo nunc quis ipsum. Etiam vel arcu fermentum risus eleifend porta.

Veuillez recevoir, Madame, nos salutations les meilleures.

Esther Villeneuve
Préposée aux renseignements
Service des communications
Ministère ou organisme

10678; rue De La Chevrotière
Québec (Québec) A1A 1A1
Téléphone: 1 800 123-4567
Télécopieur: 418 123-4567
communications@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

> -----Message d'origine-----
> Exp.: <atremlay@xyz.com>
> Dest.: Ministère ou organisme <communications@minorg.gouv.qc.ca>
> Objet: Subventions pour PME
>
> Bonjour,
>
> Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Suspendisse ultricies
> commodo lectus. Aliquam erat volutpat. Quisque vulputate, elit et varius semper,
> turpis est commodo felis, a pulvinar sem wisi eget sapien. Proin semper. Proin suscipit
> eleifend ligula.
>
> Adèle Tremblay

INDEX DES FICHES SUR LE COURRIEL

■ Le traitement des réponses

- 151 Fournir un accusé de réception
- 153 Gérer les renseignements personnels
- 156 Réacheminer efficacement un dossier
- 160 Rédiger un message
de réacheminement clair

■ Les composantes obligatoires

- 162 Bien identifier l'expéditeur
- 165 Rédiger systématiquement un objet
- 168 Utiliser la signature gouvernementale
- 169 Structurer le courriel comme une lettre
- 172 Rédiger systématiquement un appel
- 175 Insérer une mise en contexte
- 176 Insérer les coordonnées du ou
de la signataire

■ La rédaction

- 179 Éviter le traitement familier
- 182 Optimiser la présentation d'extraits
de documents
- 186 Fournir des hyperliens complets

■ La présentation visuelle

- 188 Simplifier la mise en page
- 192 Réduire l'emploi des procédés visuels
- 196 Améliorer la mise en évidence

■ Le message d'origine

- 198 Présenter le message d'origine
après la réponse
- 203 Marquer visuellement le message d'origine

■ L'envoi de documents

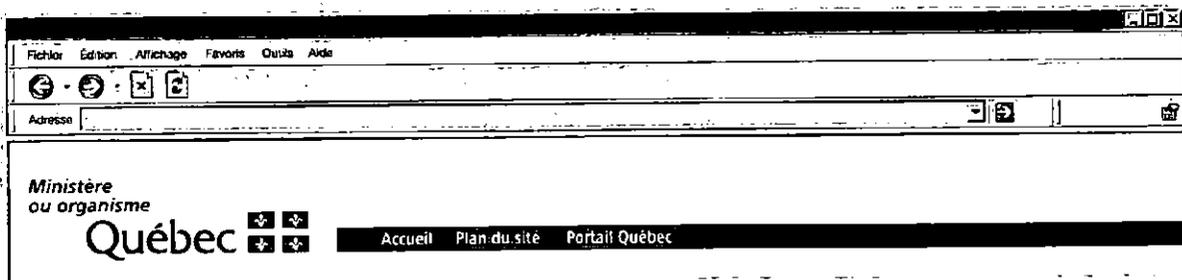
- 205 Gérer efficacement les documents joints
- 208 Éviter les envois non sollicités

UNIFORMISER L'OFFRE DE COURRIEL

La possibilité de communiquer par courriel avec l'Administration est considérée comme un service de base par les citoyens. Pour cette raison, l'offre de courriel doit être facile à repérer et accessible sur toutes les pages du site Web. La meilleure façon d'y parvenir est d'insérer l'hyperlien *Nous joindre* dans le bandeau prévu par le *Programme d'identification visuelle* (PIV) à la suite des hyperliens menant à la page d'accueil et au plan du site. Cet hyperlien doit mener à une page qui inclut les adresses électroniques, municipales et de correspondance, de même que les coordonnées téléphoniques du ministère ou de l'organisme.

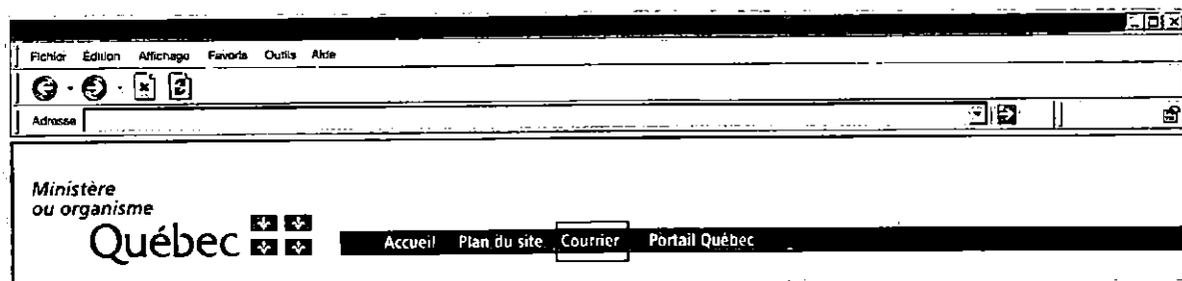
Dans l'exemple qui suit, aucun moyen de communiquer avec le ministère ou l'organisme n'apparaît dans le bandeau d'en-tête. Même si les coordonnées sont présentées ailleurs dans la page, il faut systématiquement présenter un hyperlien à même le bandeau.

INCORRECT



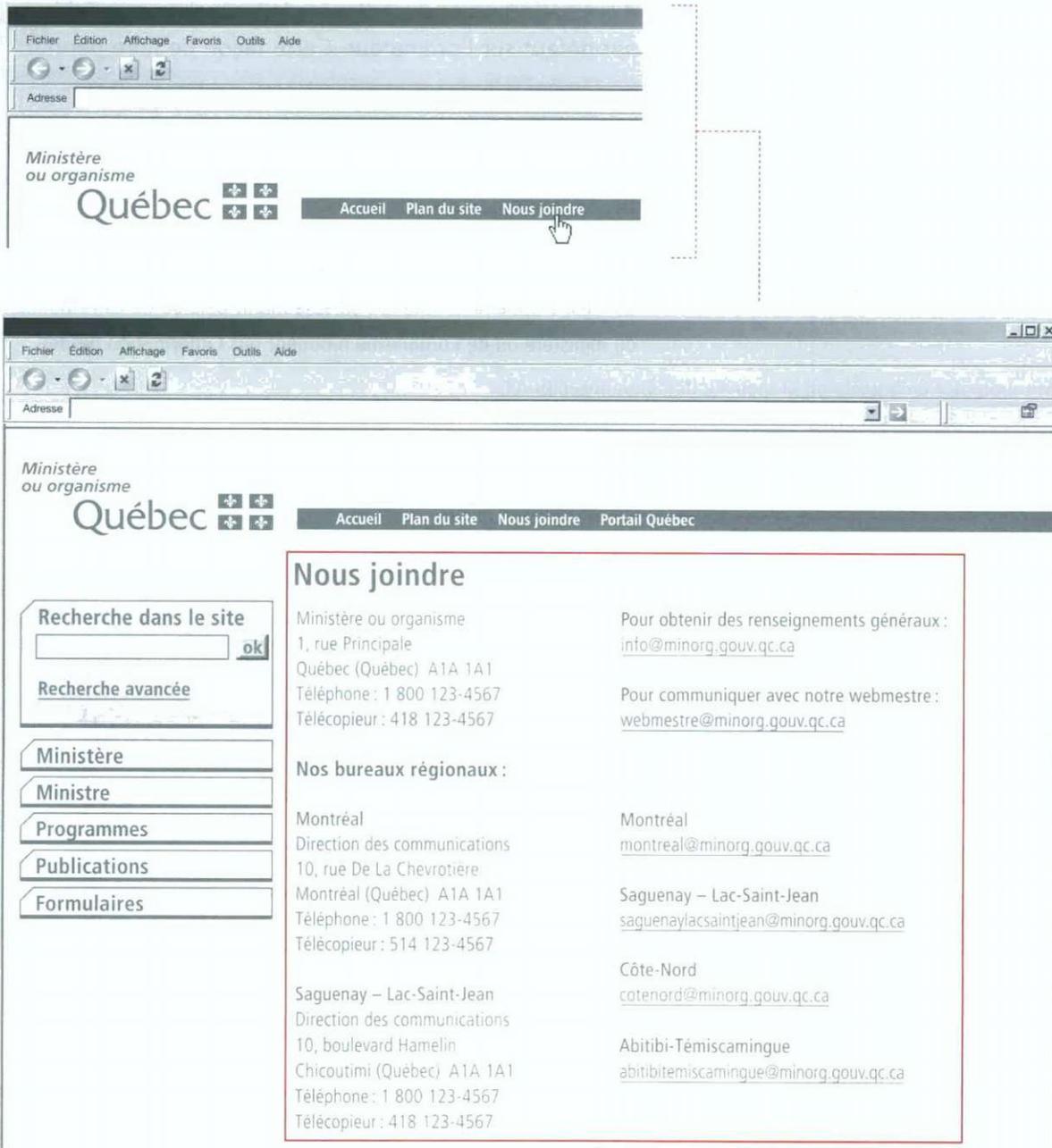
L'exemple suivant présente un bandeau d'en-tête dans lequel se trouve un hyperlien nommé *Courrier*. Cet intitulé n'est pas mauvais en soi, mais il est restrictif puisqu'il fait surtout référence à l'échange de courriels entre deux individus. Comme l'hyperlien mène vers une page de coordonnées complètes, donnant également des coordonnées téléphoniques et municipales, l'intitulé correspond plus ou moins à la réalité.

INCORRECT



L'exemple ci-dessous montre comment la situation a été corrigée. La sélection de l'hyperlien *Nous joindre* permet d'ouvrir une page contenant toutes les coordonnées du ministère ou de l'organisme. Le citoyen peut ainsi obtenir un numéro de téléphone ou une adresse, ou encore envoyer un courriel.

CORRECT



Utiliser l'hyperlien *Nous joindre* pour diriger le citoyen vers une page répondant à un besoin particulier, tel l'envoi d'un message électronique, est insatisfaisant pour celui qui cherche un autre type de coordonnées. La meilleure façon de satisfaire les besoins de tous les citoyens désirant communiquer avec l'Administration consiste à présenter toutes les coordonnées du ministère ou de l'organisme sur une seule et même page.

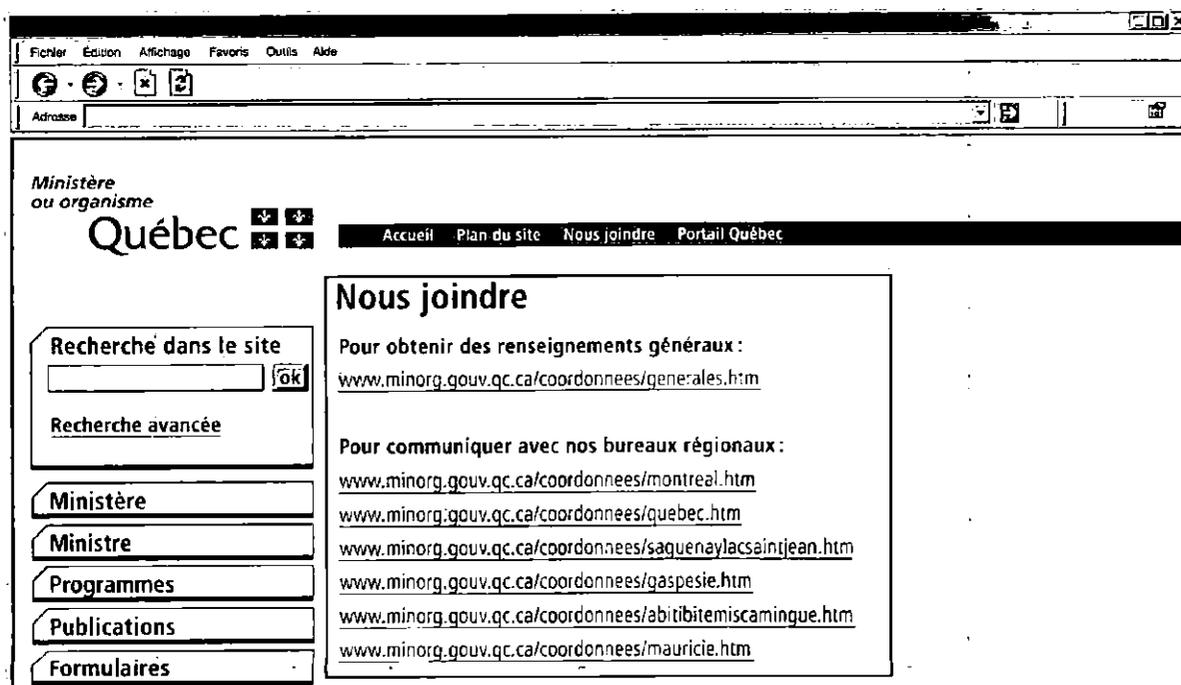
CRÉER UNE PAGE DE COORDONNÉES COMPLÈTES

Les pages de coordonnées des ministères et des organismes sont susceptibles de contenir beaucoup de renseignements. Plus ces renseignements sont nombreux, plus leur disposition doit être pensée de façon à faciliter le repérage de l'information par le citoyen. Dans cette optique, les éléments les plus fréquemment utilisés sont placés avant les moins fréquents. Ainsi, les adresses municipale et de correspondance, les numéros de téléphone et l'adresse de courriel du ministère ou de l'organisme sont placés dans le haut de la page de coordonnées. Les coordonnées des bureaux régionaux suivent. De la même façon, dans une liste d'adresses électroniques, l'adresse permettant d'obtenir des renseignements généraux précède les adresses menant vers des renseignements plus précis.

Lorsque des adresses électroniques sont fournies, elles doivent toujours être précédées d'une courte phrase indiquant le type de renseignements qu'elles permettent d'obtenir. Cette façon de faire permet au citoyen de repérer rapidement l'adresse la plus appropriée pour répondre à ses besoins.

Dans l'exemple qui suit, on a voulu alléger la page *Nous joindre* en présentant une liste d'hyperliens menant vers les coordonnées propres au bureau sélectionné. Ce procédé allège visuellement la page de coordonnées, mais demande au citoyen de passer par une étape supplémentaire avant d'obtenir l'information recherchée:

INCORRECT



L'exemple précédent a été modifié de façon à ce que les coordonnées des différents bureaux soient disponibles lors de la sélection de l'hyperlien *Nous joindre*. Les coordonnées du ministère sont disposées en début de page et celles des bureaux régionaux suivent. Cette disposition permet au citoyen d'accéder aux coordonnées les plus couramment utilisées sans avoir recours à la barre de défilement verticale. Une présentation sur deux colonnes a été privilégiée, mais une autre mise en page pourrait aussi convenir.

CORRECT

Ministère ou organisme Québec

Accueil Plan du site Nous joindre Portail Québec

Nous joindre

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour obtenir de plus amples renseignements à propos des services offerts par le Ministère.

Nos coordonnées générales :

Ministère ou organisme
Édifice Hector-Fabre
10678, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) A1A 1A1

Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 418 123-4567
www.minorg.gouv.qc.ca

L'envoi d'information à l'aide du courrier électronique comporte des risques. Nous vous suggérons d'utiliser le téléphone ou un service postal pour tout échange nécessitant l'envoi de renseignements personnels.

Pour les renseignements généraux :
info@minorg.gouv.qc.ca

Pour signaler des difficultés techniques relatives au site :
webmestre@minorg.gouv.qc.ca

Nos coordonnées régionales :

Montréal
Direction des communications
10, rue De La Chevrotière
Montréal (Québec) A1A 1A1

Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 514 123-4567
montreal@minorg.gouv.qc.ca

Saguenay – Lac-Saint-Jean
Direction des communications
10, boulevard Hamelin
Chicoutimi (Québec) A1A 1A1

Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 418 123-4567
saguenaylacsaintjean@minorg.gouv.qc.ca

Abitibi-Témiscamingue
Direction des communications
10, rue Principale
Royn (Québec) A1A 1A1

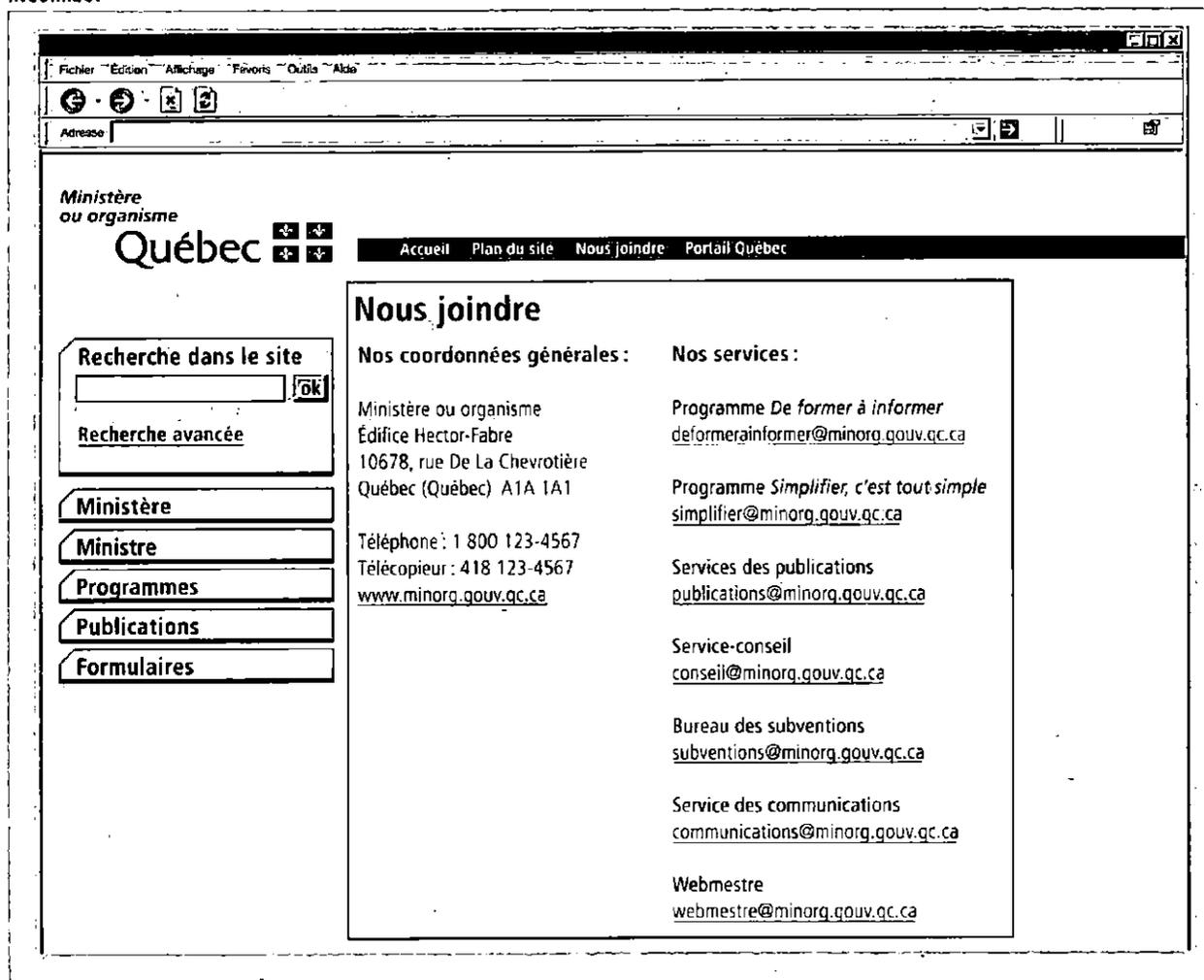
Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 819 123-4567
abitibitemiscamingue@minorg.gouv.qc.ca

Gaspésie
Direction des communications
10, rue de la Côte
Gaspé (Québec) A1A 1A1

Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 418 123-4567
gaspesie@minorg.gouv.qc.ca

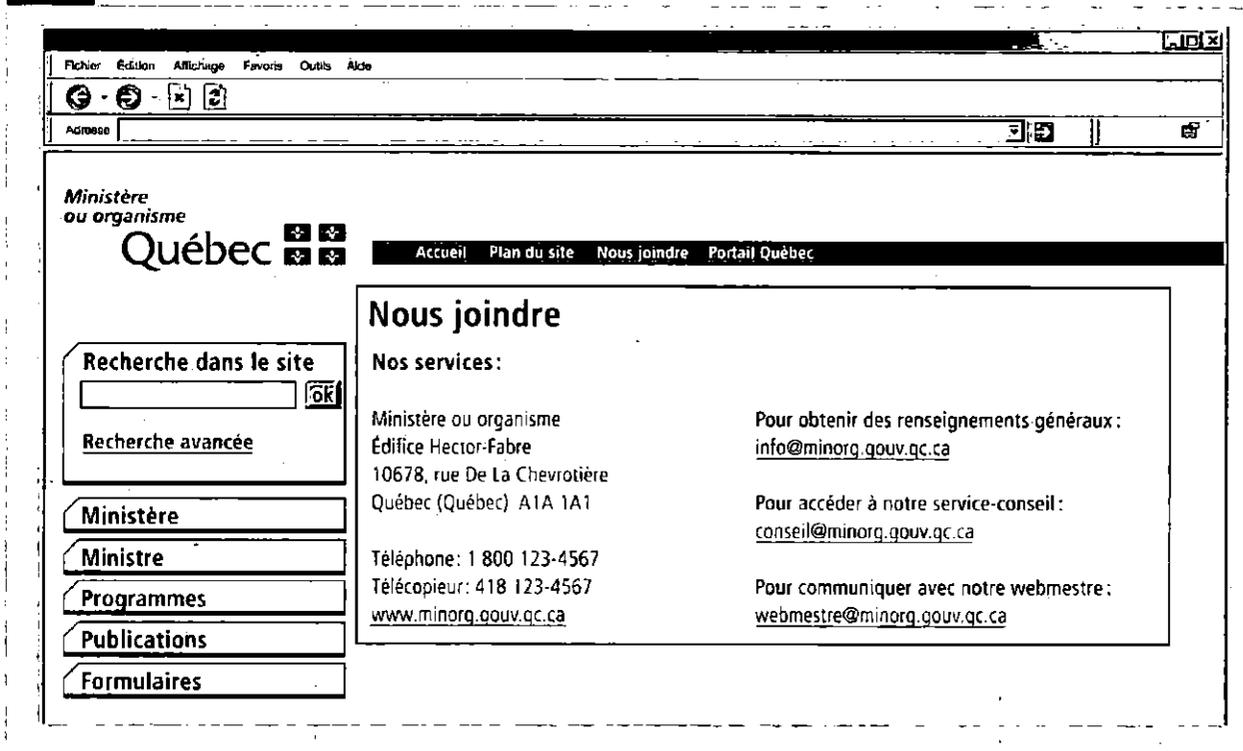
Dans l'exemple qui suit, la page *Nous joindre* offre tant de possibilités pour communiquer avec le ministère ou l'organisme que le citoyen ne sait plus quelle adresse de courriel choisir. Les intitulés des adresses sont flous et peu susceptibles d'aider le citoyen à faire un choix. Dans une telle situation, le citoyen opte généralement pour la première adresse de la liste en espérant que ce soit la bonne.

INCORRECT



Dans l'exemple ci-dessous, la présentation de la page *Nous joindre* a été allégée. L'adresse permettant d'obtenir des renseignements généraux a d'abord été déplacée en tête de liste. Ensuite, seules les adresses les plus fréquemment utilisées par les citoyens ont été conservées. Finalement, on a changé les intitulés chapeautant les adresses de courriel pour les rendre plus explicites. Ces quelques modifications facilitent la sélection de la bonne adresse.

CORRECT



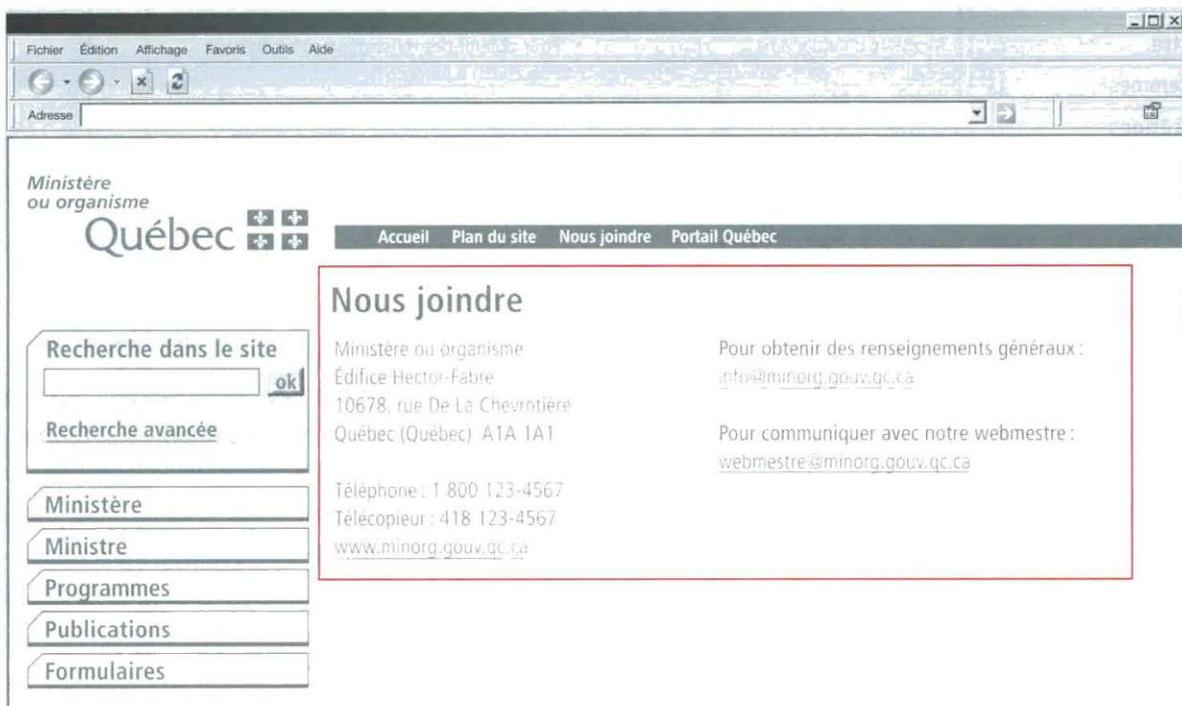
Ne présenter que l'information pertinente demeure le meilleur moyen d'alléger une page contenant un grand nombre de renseignements. Si, après sélection, les éléments pertinents restent très nombreux, les présenter sous forme de blocs thématiques contribuera à alléger la présentation. Chacun des blocs d'information doit toutefois être précédé d'un titre explicite qui aidera le citoyen à repérer les renseignements qu'il cherche.

PRÉCISER LES LIMITES D'UTILISATION DU COURRIEL

Tous les ministères et les organismes proposant une adresse de courriel sur leur site Web doivent informer les citoyens des risques encourus par l'envoi d'un message par voie électronique. Pour ce faire, un paragraphe d'avertissement doit être inséré dans la page de coordonnées du site Web. Ce paragraphe doit renseigner les citoyens sur la sécurité de l'échange et sur le délai de traitement des courriels. Les ministères et les organismes qui ne répondent qu'aux demandes de renseignements généraux doivent également le mentionner dans cet avis.

Dans l'exemple qui suit, le citoyen ne peut savoir que l'envoi de renseignements personnels par l'intermédiaire du courriel comporte des risques. Sans un avis quelconque, le citoyen pourra croire qu'il peut acheminer des renseignements personnels de façon sécuritaire.

INCORRECT



RÉDIGER UN MESSAGE DE RÉACHEMINEMENT CLAIR

Le processus de réacheminement de dossier doit être rendu transparent par l'envoi d'un message de transfert rédigé clairement. Ce message, adressé au citoyen, doit mentionner le transfert du dossier, mais également fournir au citoyen le nom et les coordonnées du service, du ministère ou de l'organisme qui prend son dossier en charge. Ces quelques renseignements permettront au citoyen de suivre le cheminement de sa demande.

Le courriel qui suit annonce à un citoyen que sa demande est transférée à un autre service. La formulation imprécise empêche le citoyen de savoir exactement où est rendue sa demande. Les coordonnées du service en question ne sont pas fournies. Si le citoyen désire suivre le cheminement de son dossier, il devra communiquer avec le Service des renseignements tout en sachant que les personnes qui travaillent dans ce service ne sont pas en mesure de répondre à ses questions.

INCORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Monsieur,

Nous ne sommes pas en mesure de vous donner les renseignements que vous souhaitez obtenir à propos des subventions accordées aux entreprises qui souhaitent simplifier leurs documents. Nous avons transféré votre demande au service concerné qui vous répondra d'ici deux jours ouvrables.

Veuillez recevoir, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Gilles Dubois
Responsable des communications
Service des renseignements
Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) A1A 1A1
Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 418 123-4567
communications@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

Dans l'exemple qui suit, l'annonce du réacheminement du dossier a été améliorée : on a indiqué le service auquel le dossier a été réacheminé. De cette façon, le citoyen sait exactement d'où viendra sa réponse et peut communiquer directement avec le personnel de ce service en cas de besoin.

CORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Monsieur,

Nous ne sommes pas en mesure de vous donner les renseignements que vous désirez obtenir à propos des subventions accordées aux entreprises qui souhaitent simplifier leurs documents. Nous avons réacheminé votre demande à la personne responsable des subventions au Ministère. Elle vous répondra d'ici deux jours ouvrables. En cas de besoin, vous pouvez la joindre au 418 123-4567, poste 1111.

Veillez recevoir, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Gilles Dubois
Responsable des communications
Service des renseignements
Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) A1A 1A1
Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 418 123-4567
communications@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

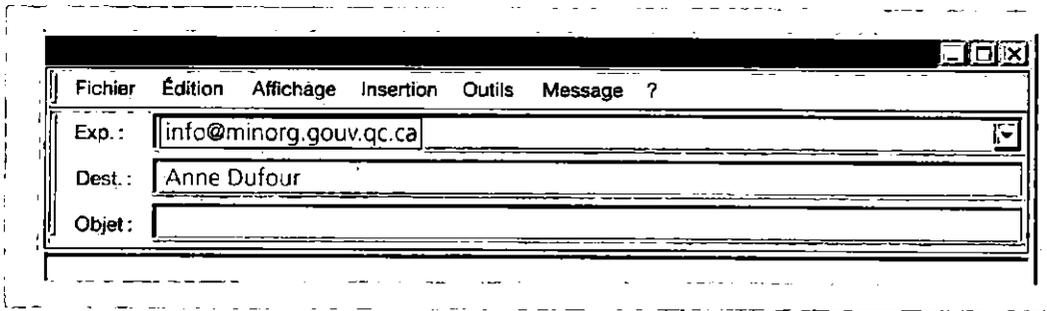
Les coordonnées indiquées dans le message de réacheminement du dossier doivent donner les renseignements les plus précis que possède la personne qui répond pour l'Administration. Lorsque cela est possible, les coordonnées fournies au citoyen seront celles du futur répondant.

BIEN IDENTIFIER L'EXPÉDITEUR

La zone identifiant l'expéditeur du courriel est le seul élément, avec l'objet, qui permet au citoyen de distinguer les messages importants des messages indésirables. Pour que les courriels en provenance de l'Administration soient perçus comme importants, leur expéditeur doit être facilement reconnaissable. La façon la plus sûre de parvenir à cette fin est d'inscrire le nom du ministère ou de l'organisme ainsi que son adresse dans la zone identifiant l'expéditeur. En effet, lorsqu'un citoyen envoie un courriel à l'Administration, il l'achemine à un ministère ou à un organisme précis et s'attend à recevoir une réponse de ce dernier.

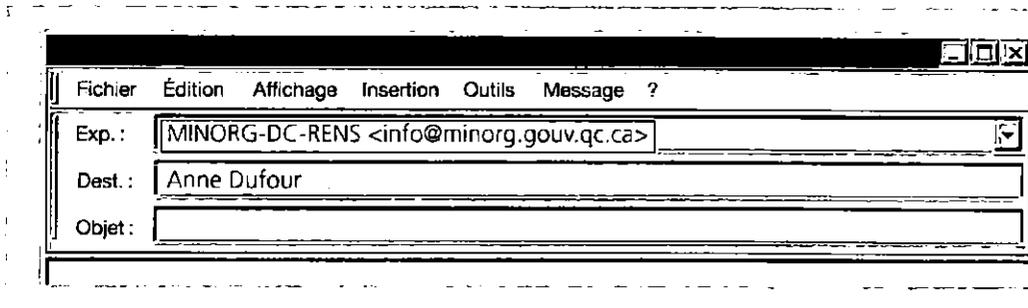
Dans l'exemple qui suit, le citoyen dispose seulement d'une adresse de courriel pour évaluer la pertinence du message reçu. Puisque l'adresse est essentiellement composée de sigles et d'acronymes, il peut être difficile pour lui de reconnaître l'expéditeur du courriel.

INCORRECT



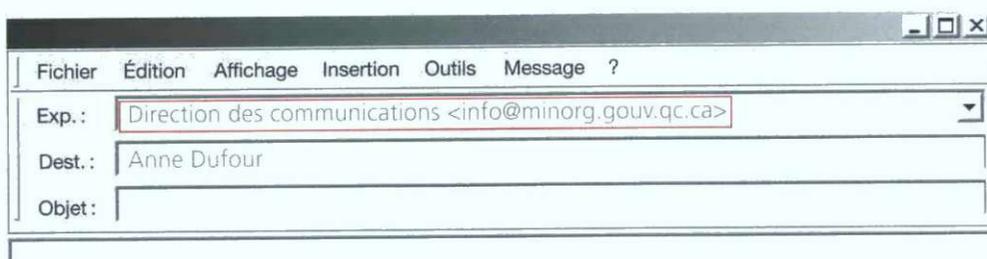
Dans l'exemple qui suit, un sigle identifie le Service des renseignements qui a expédié le courriel. Ce sigle est impossible à déchiffrer pour le citoyen, à moins qu'il ne communique régulièrement avec le service en question. N'étant pas en mesure de reconnaître l'expéditeur du courriel, le citoyen pourrait être tenté d'effacer ce message de sa boîte de réception sans le lire.

INCORRECT



Le courriel qui suit a été envoyé par une personne travaillant dans une direction des communications. Ayant envoyé sa demande à un ministère ou à un organisme précis, le citoyen est susceptible de ne pas comprendre que ce courriel est la réponse qu'il attend. De plus, plusieurs ministères, plusieurs organismes et certaines entreprises privées sont dotés d'un service des communications portant un nom semblable. Il devient alors difficile pour le citoyen de connaître la provenance exacte du courriel sans déchiffrer l'adresse de l'expéditeur.

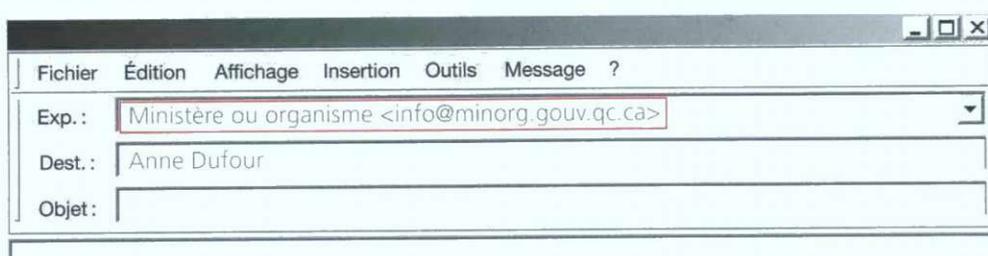
INCORRECT



The screenshot shows an email client window with a menu bar (Fichier, Édition, Affichage, Insertion, Outils, Message, ?) and three input fields. The 'Exp.' field contains 'Direction des communications <info@minorg.gouv.qc.ca>', the 'Dest.' field contains 'Anne Dufour', and the 'Objet' field is empty. A red box highlights the 'Exp.' field.

Dans l'exemple suivant, on a inscrit l'adresse de courriel et le nom complet du ministère ou de l'organisme dans la zone d'identification de l'expéditeur. Ces renseignements permettent au citoyen de juger de la pertinence du courriel. Il peut être intéressant pour ce dernier de connaître le service d'où provient sa réponse. Cette information n'apparaîtra toutefois qu'à la fin du courriel, dans le bloc de coordonnées.

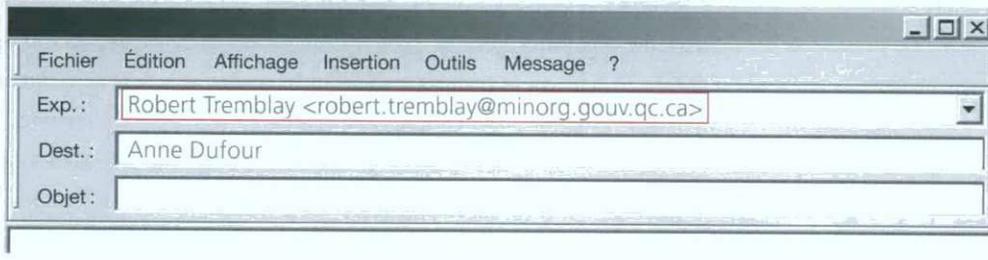
CORRECT



The screenshot shows an email client window with a menu bar (Fichier, Édition, Affichage, Insertion, Outils, Message, ?) and three input fields. The 'Exp.' field contains 'Ministère ou organisme <info@minorg.gouv.qc.ca>', the 'Dest.' field contains 'Anne Dufour', and the 'Objet' field is empty. A red box highlights the 'Exp.' field.

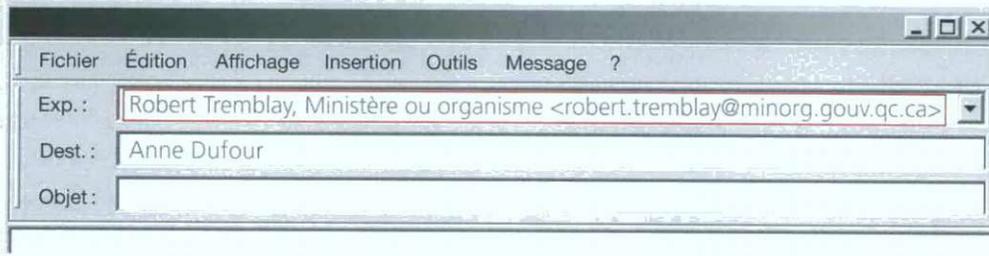
Il est fréquent que le signataire d'un courriel inscrive son adresse de courriel personnelle dans la zone d'identification de l'expéditeur, comme le montre l'exemple qui suit. Cette façon de faire a l'avantage de personnaliser les communications avec le citoyen. Toutefois, lorsqu'il s'agit d'un premier contact entre cette personne et un citoyen, ce dernier risque de considérer le courriel comme indésirable, le nom de l'expéditeur lui étant inconnu.

INCORRECT



Une façon simple d'améliorer l'exemple précédent serait de joindre le nom du ministère au nom du signataire du courriel. Le nom complet du ministère pourrait également être remplacé par la signature abrégée, comme dans l'exemple ci-dessous. Cette façon de faire permet de clarifier la source du message tout en personnalisant la communication.

CORRECT



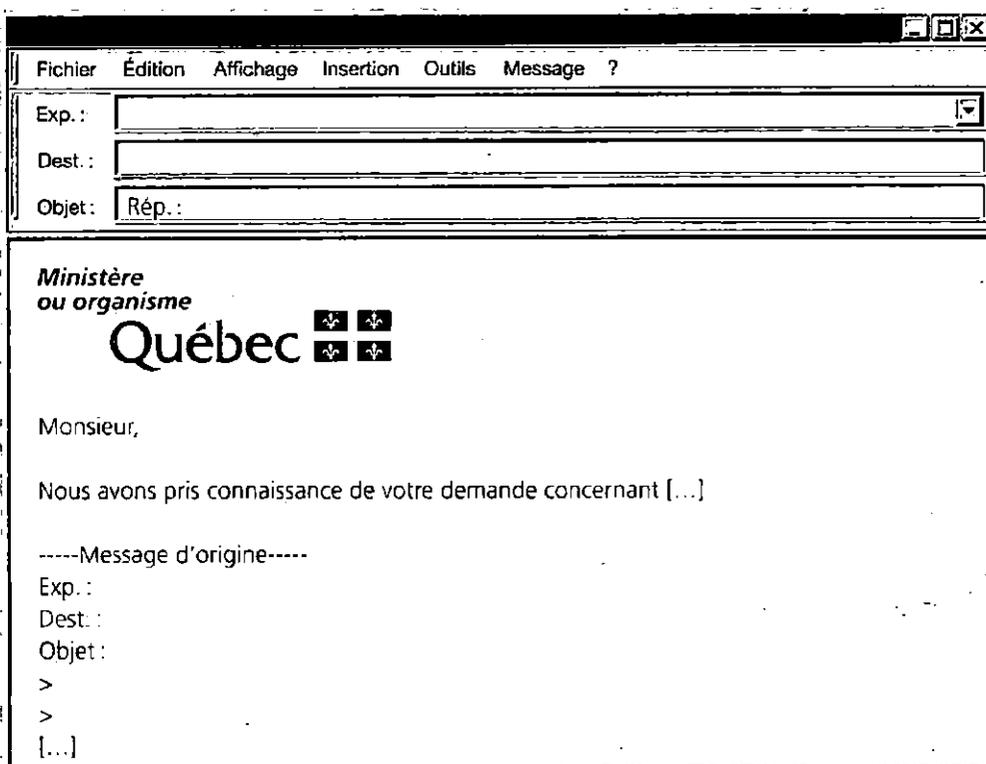
La signature abrégée peut remplacer avantageusement un nom de ministère très long. Cette signature doit pouvoir être associée facilement au ministère par les citoyens. Les mots à double sens doivent être évités, ainsi que les expressions trop générales. Si on utilise la signature abrégée, il faut s'assurer que le citoyen reconnaîtra l'expéditeur du courriel sans difficulté. En cas de doute, il vaut mieux conserver le nom complet du ministère.

RÉDIGER SYSTÉMATIQUEMENT UN OBJET

L'objet constitue le seul élément, avec l'identification de l'expéditeur, qui permet au citoyen de distinguer les courriels importants des courriels indésirables. Un objet doit être rédigé pour tous les courriels issus de l'Administration, et ce, même lorsque la commande Répondre (*Reply*) est utilisée. Comme dans la lettre, l'objet doit mentionner l'acte administratif (demande, réponse, acceptation, etc.) et le sujet abordé dans le courriel.

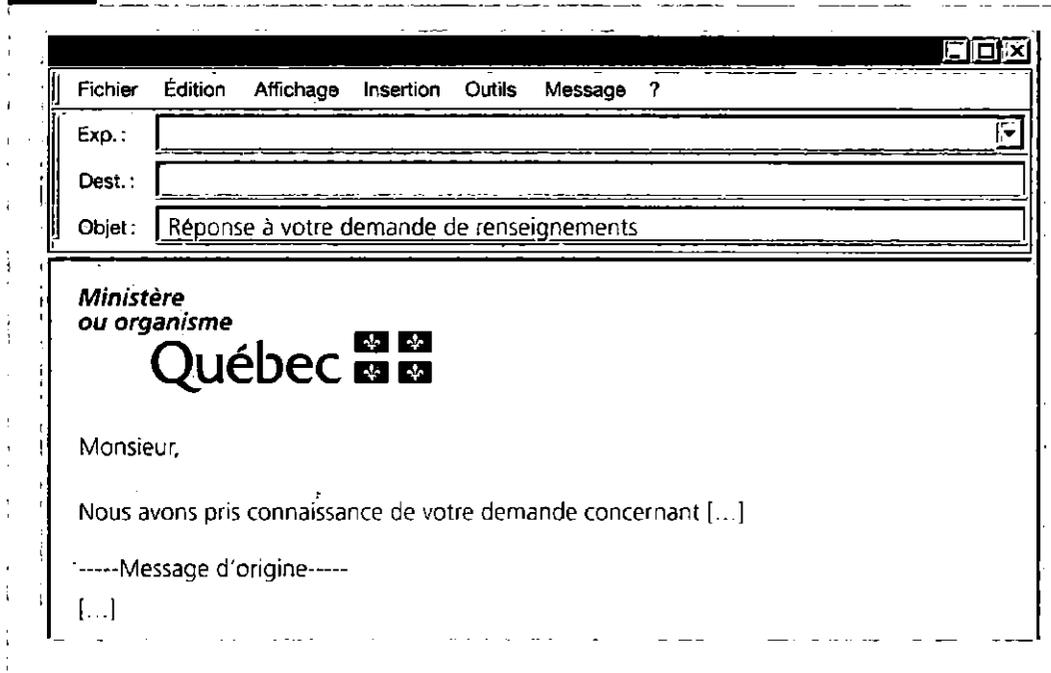
Seule la mention *Rép. :* (ou *RE :*) apparaît dans la zone d'objet du courriel suivant. Cette mention indique que la commande Répondre (*Reply*) a été utilisée, mais ne fournit aucune information sur le contenu du courriel. Le citoyen doit absolument ouvrir le courriel pour savoir s'il mérite son attention. Avec aussi peu d'information, certains citoyens pourraient être tentés de jeter ce courriel sans le lire.

INCORRECT



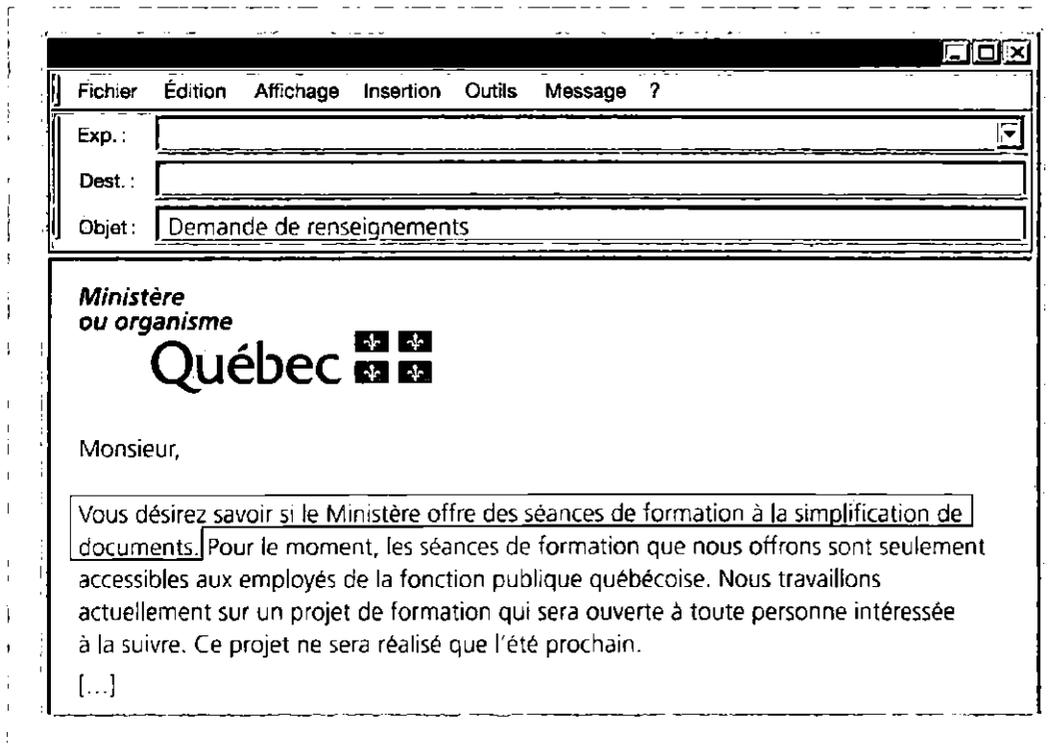
La commande Répondre (*Reply*) a également été utilisée dans l'exemple qui suit. Dans ce cas, la personne qui répond au courriel a toutefois pris soin de remplacer la mention automatique par un objet lié au contenu de la réponse. Avec cet objet, le citoyen peut évaluer l'importance du courriel qu'il vient de recevoir.

CORRECT

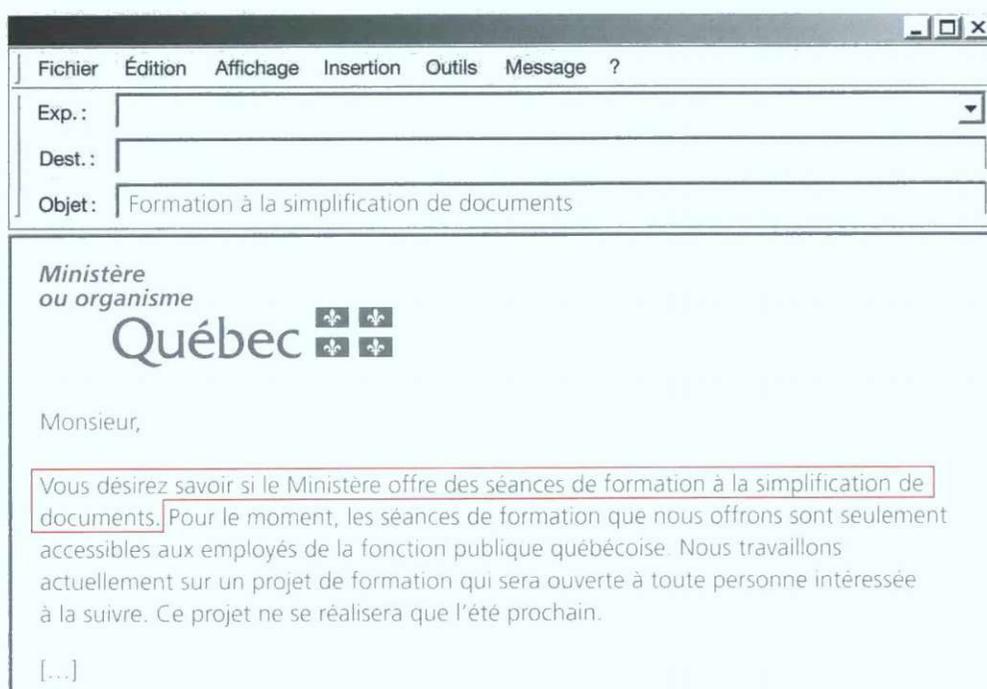


On a rédigé un objet au courriel qui suit. L'objet choisi laisse entendre que l'Administration demande des renseignements au citoyen, ce qui n'est pas le cas. L'objet est flou et donne une fausse information.

INCORRECT



Dans l'exemple corrigé qui suit, l'objet renseigne le citoyen sur le sujet réellement abordé dans le courriel. À sa lecture, le citoyen saura immédiatement qu'il répond à sa demande : il sera ainsi en mesure de le distinguer des courriels indésirables.

CORRECT

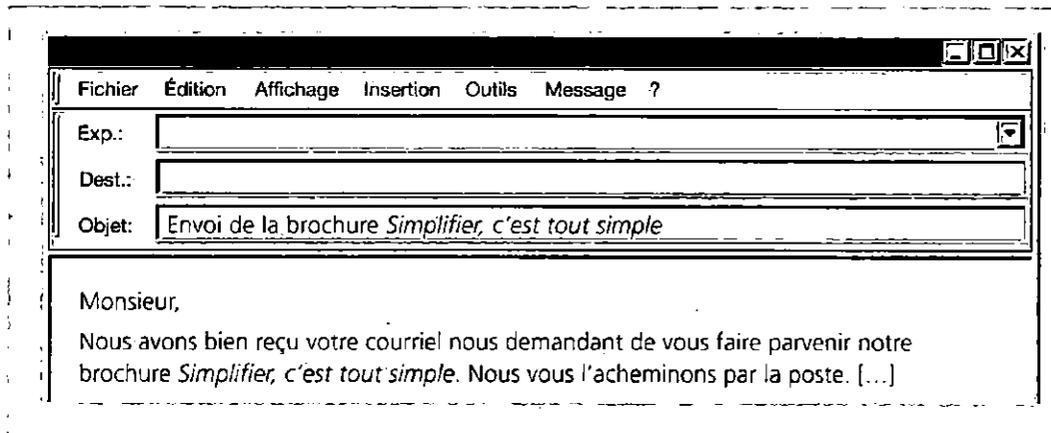
La rédaction d'un objet indiquant clairement le sujet abordé dans le courriel aide le citoyen à distinguer les courriels importants des indésirables. En plus d'être choisi en fonction du sujet abordé, l'objet devrait être personnalisé.

UTILISER LA SIGNATURE GOUVERNEMENTALE

La signature du ministère ou de l'organisme expéditeur doit apparaître dans tous les courriels issus de l'Administration. Conformément au *Programme d'identification visuelle (PIV)*, cette signature est placée dans l'en-tête du courriel et elle est alignée à gauche.

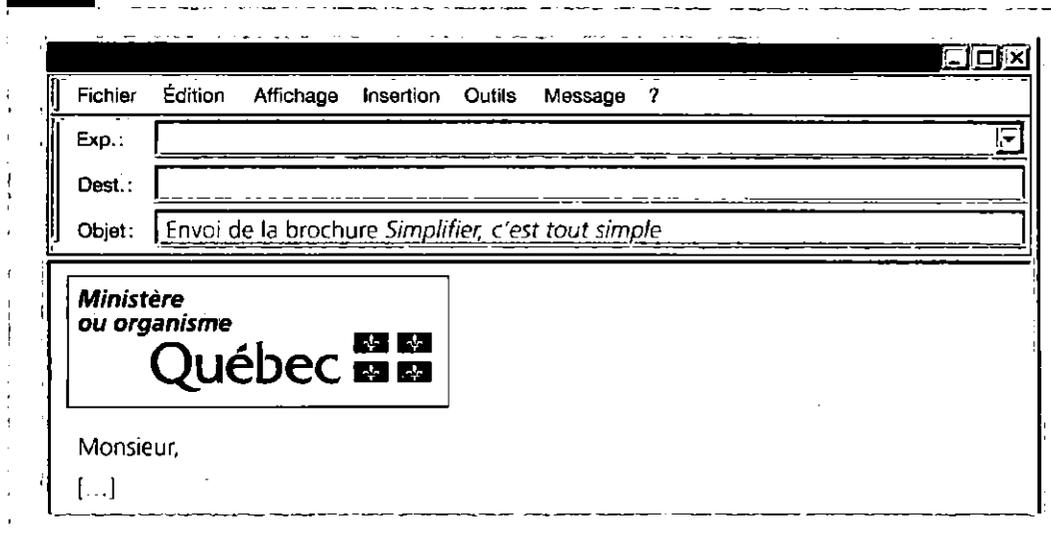
La signature gouvernementale n'a pas été insérée dans le courriel suivant. Sa présentation ne respecte donc pas les règles énoncées dans le PIV.

INCORRECT



La signature gouvernementale a été insérée dans le haut du courriel suivant. L'ajout de la signature rend le courriel conforme au PIV, lui donne de la crédibilité et permet au citoyen de reconnaître son émetteur:

CORRECT



La signature gouvernementale est insérée dans le courriel sous forme d'image. Toutefois, certains logiciels de courriel ne sont pas paramétrés pour afficher convenablement les images. Dans ce cas, l'image de la signature devient un fichier joint au message. Pour éviter que le citoyen prenne ces fichiers joints au message pour des renseignements supplémentaires ou pour toute autre chose, le nom du fichier de l'image doit adopter la forme suivante : *logo_nomduministère*.

STRUCTURER LE COURRIEL COMME UNE LETTRE

Le courriel est généralement perçu comme un moyen de communication familial. Cette familiarité n'a toutefois pas sa place quand l'administration publique s'adresse au citoyen. Dans ce contexte précis, le courriel doit adopter le style et la structure générale de la lettre administrative. Les composantes du courriel sont ordonnées comme suit, les huit éléments en gras étant obligatoires :

- **signature gouvernementale,**
- **mention du lieu et de la date,**
- **appel,**
- **brève mise en contexte,**
- **réponse à la demande de l'utilisateur,**
- information supplémentaire pertinente,
- remerciements,
- **salutation,**
- **signature (incluant la traçabilité ministérielle),**
- **coordonnées,**
- avertissement ou aide à la navigation,
- **message d'origine.**

La réponse doit être donnée au citoyen dès le premier paragraphe du courriel, immédiatement à la suite d'une brève mise en contexte. Toute information supplémentaire doit être présentée dans les paragraphes qui suivent.

Le courriel suivant commence avec un paragraphe d'avertissement qui fait écran à la réponse donnée au citoyen. L'avertissement est inutile puisque le citoyen demande des renseignements généraux.

INCORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Monsieur,

Veillez prendre note que nous offrons un service de renseignements généraux. Nous ne sommes pas en mesure de répondre aux questions concernant un dossier particulier. Les demandes à caractère personnel recevront une réponse par la poste ou par téléphone.

Voici l'information que nous possédons sur *L'aide-mémoire de la rédaction simple*. Cette affiche est disponible en deux formats. Le format 1 m x 1,5 m est vendu au coût de 25 \$ alors que le format 0,30 cm x 50 cm est vendu au coût de 3 \$. Vous pouvez vous procurer *L'aide-mémoire de la rédaction simple* sur notre site (www.minorg.gouv.qc.ca/publication/aidememoire/formulaire.htm) ou dans les bureaux de Services Québec.

[...]

> -----Message d'origine-----

> Exp. :

> Dest. : <info@minorg.gouv.qc.ca>

> Objet : Demande de renseignements

>

> Bonjour,

>

> J'ai vu dans un bureau une affiche sur la rédaction simple. On m'a dit que cette affiche est produite par votre ministère. Comment faire pour me la procurer ?

>

> Merci

Le paragraphe d'avertissement apporte souvent une information supplémentaire qui n'est pas pertinente pour tous les citoyens. Idéalement, il faut placer les avertissements à la fin du texte pour qu'ils ne retardent pas l'accès à la réponse attendue. Quand ils renseignent sur les services de l'Administration ou qu'ils apportent de l'aide à la navigation, ils doivent immédiatement précéder le message d'origine.

Dans l'exemple corrigé qui suit, le paragraphe d'avertissement a été déplacé à la fin du courriel, juste avant le message d'origine. De cette façon, le citoyen accède plus rapidement à l'information dont il a besoin, et l'information supplémentaire demeure disponible en cas de besoin. L'endroit le plus approprié pour donner ces renseignements serait toutefois la page du site Web où est offerte la possibilité de communiquer par courriel avec l'Administration.

CORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Monsieur,

Voici l'information que nous possédons sur *L'aide mémoire de la rédaction simple*. Cette affiche est disponible en deux formats. Le format 1 m x 1,5 m est vendu au coût de 25 \$ alors que le format 0,30 cm x 50 cm est vendu au coût de 3 \$. Vous pouvez vous procurer *L'aide mémoire de la rédaction simple* sur notre site (www.minorg.gouv.qc.ca/publication/aidememoire/formulaire.htm) ou dans les bureaux de Services Québec.

Veillez recevoir, Monsieur, l'expression de nos meilleurs sentiments.

[...]

Veillez prendre note que nous offrons un service de renseignements généraux. Nous ne sommes pas en mesure de répondre aux questions concernant un dossier particulier. Les demandes à caractère personnel recevront une réponse par la poste ou par téléphone.

> -----Message d'origine-----

> Exp. :

> Dest. : <info@minorg.gouv.qc.ca>

> Objet : Demande de renseignements

>

> Bonjour,

>

> J'ai vu dans un bureau une affiche sur la rédaction simple. On m'a dit que cette affiche est produite par votre ministère. Comment faire pour me la procurer ?

Puisque la date d'envoi du courriel est automatiquement indiquée grâce au logiciel de réception de courriel, la mention du lieu et de la date n'est pas obligatoire. Cette mention pourrait toutefois être ajoutée lorsque le lieu de provenance du courriel prend une importance particulière.

RÉDIGER SYSTÉMATIQUEMENT UN APPEL

Dans un courriel, l'appel personnalise le contact avec le citoyen et détermine le niveau de formalité de l'échange. Il joue un rôle essentiel et doit donc être présent dans tous les courriels issus de l'Administration. Pour remplir son rôle adéquatement, l'appel doit être personnalisé et doit adopter le ton officiel de la lettre. On choisira entre *Madame* ou *Monsieur* en fonction des renseignements fournis dans le courriel du citoyen. L'expression *Bonjour*, même si elle est plus familière, pourra être utilisée en remplacement de la formule officiellement recommandée, *Madame* ou *Monsieur*, lorsque les renseignements fournis par le citoyen ne permettent pas de déterminer son sexe.

L'appel est absent du courriel suivant. Son absence donne l'impression d'un échange familial entre deux personnes qui se connaissent. Le ton de ce courriel pourrait sembler sec à un citoyen qui ne connaît pas son interlocuteur.

INCORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Vous trouverez les renseignements que vous cherchez à propos de nos services d'aide à la simplification en vous rendant au www.minorg.gouv.qc.ca/services/simplification.htm. Vous pouvez également communiquer par téléphone avec un agent responsable de ces services en composant le numéro suivant : 418 123-4567.

En espérant le tout à votre satisfaction, je vous adresse mes salutations les meilleures.

[...]

> -----Message d'origine-----

> Exp.:

> Dest.:

> Objet: Services d'aide en simplification

>

> Bonjour,

>

> J'aimerais savoir où il est possible d'avoir accès à des services d'aide en simplification de documents.

>

> Merci

>

> Dominique Savard

On a ajouté un appel au courriel précédent afin de le personnaliser et de le rendre plus conforme aux règles du genre. Les renseignements fournis dans la demande du citoyen ne permettant pas de déterminer son sexe, l'expression *Bonjour* a été privilégiée.

CORRECT

Bonjour,

Vous trouverez les renseignements que vous cherchez à propos de nos services d'aide à la simplification en vous rendant au www.minorg.gouv.qc.ca/services/simplification.htm. Vous pouvez également communiquer par téléphone avec un agent responsable de ces services en composant le numéro suivant : 418 123-4567.

En espérant le tout à votre satisfaction, je vous adresse mes salutations les meilleures.

[...]

> -----Message d'origine-----
 > Exp. :
 > Dest. :
 > Objet : Services d'aide en simplification
 >
 > Bonjour,
 >
 > J'aimerais savoir où il est possible d'avoir accès à des services d'aide en simplification
 > de documents.
 >
 > Merci
 >
 > Dominique Savard

Le courriel suivant commence par l'expression *Madame, Monsieur*. Cet appel donne un aspect automatisé au courriel, d'autant plus que la signature indique clairement le sexe du citoyen. L'absence de personnalisation pourrait être perçue comme un manque de respect par cette citoyenne.

INCORRECT

Madame,
Monsieur,

Vous trouverez les renseignements que vous cherchez à propos de nos services d'aide à la simplification en vous rendant au www.minorg.gouv.qc.ca/services/simplification.htm. Vous pouvez également communiquer par téléphone avec un agent responsable de ces services en composant le numéro suivant : 418 123-4567.

En espérant le tout à votre satisfaction, je vous adresse mes salutations les meilleures.

INSÉRER LES COORDONNÉES DU OU DE LA SIGNATAIRE

La signature et les coordonnées jouent un rôle essentiel en personnalisant le courriel et en donnant la possibilité au citoyen de contacter la personne qui lui a répondu pour obtenir plus d'information. En conséquence, tous les courriels doivent se terminer par une signature et un bloc de coordonnées. La signature est celle de la personne ayant répondu au courriel. Le bloc de coordonnées indique la fonction de cette dernière, le nom de son service, le nom du ministère ou de l'organisme auquel elle est rattachée ainsi qu'un numéro de téléphone ou une adresse de courriel permettant de communiquer à nouveau avec l'Administration.

Il arrive que plus d'une personne réponde aux courriels au sein d'un même service. Dans ce cas, chacune doit pouvoir utiliser une signature distincte. Dans le cas où le logiciel utilisé ne permet pas de garder en mémoire plus d'un bloc de coordonnées, seuls les renseignements communs seront enregistrés comme signature. Chaque personne y ajoutera manuellement son nom et, au besoin, ses coordonnées personnelles.

Les personnes travaillant dans un centre d'appels peuvent difficilement insérer leur nom à la fin du courriel. Elles s'assureront toutefois de fournir les renseignements suivants : fonction occupée, nom du service au sein duquel elles travaillent, nom de leur ministère ou organisme, et coordonnées permettant au citoyen de communiquer à nouveau avec l'Administration.

Le courriel qui suit n'est pas signé et ne donne aucune coordonnée sur l'expéditeur. Aucun moyen, autre que la commande Répondre (*Reply*), n'est donné au citoyen pour obtenir des renseignements supplémentaires. De plus, l'absence de signature rend le courriel anonyme et le ton froid.

INCORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre courriel à propos d'une demande d'accréditation comme formateur en simplification. Vous trouverez les formulaires d'accréditation sur notre site Web à l'adresse qui suit :

www.minorg.gouv.qc.ca/formulaires/accreditation/formateur.htm.

Meilleures salutations,

Deux noms apparaissent au bas du courriel ci-dessous. La présence d'une double signature fait en sorte que le citoyen ne sait plus avec qui il communique.

INCORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre courriel à propos d'une demande d'accréditation comme formateur en simplification. Vous trouverez les formulaires d'accréditation sur notre site Web à l'adresse qui suit :

www.minorg.gouv.qc.ca/formulaires/accreditation/formateur.htm.

Meilleures salutations,

Marc Giroux ou Sylvain Lamarche

Conseiller en simplification

Bureau des formations

Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière

Québec (Québec) A1A 1A1

Téléphone : 418 123-4567 ou 1 800 123-4567

Télécopieur : 418 123-4567

formulaires@minorg.gouv.qc.ca

www.minorg.gouv.qc.ca

Le courriel qui suit est signé seulement par la personne qui l'a rédigé.
Le courriel est personnalisé, et le citoyen sait exactement à qui s'adresser
en cas de besoin.

CORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre courriel à propos d'une demande d'accréditation comme formateur en simplification. Vous trouverez les formulaires d'accréditation sur notre site Web à l'adresse qui suit :

www.minorg.gouv.qc.ca/formulaires/accreditation/formateur.htm.

Meilleures salutations,

Sylvain Lamarche

Agent d'information
Service des communications
Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) A1A 1A1
Téléphone : 418 123-4567 ou 1 800 123-4567
Télécopieur : 418 123-4567
sylvain.lamarche@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

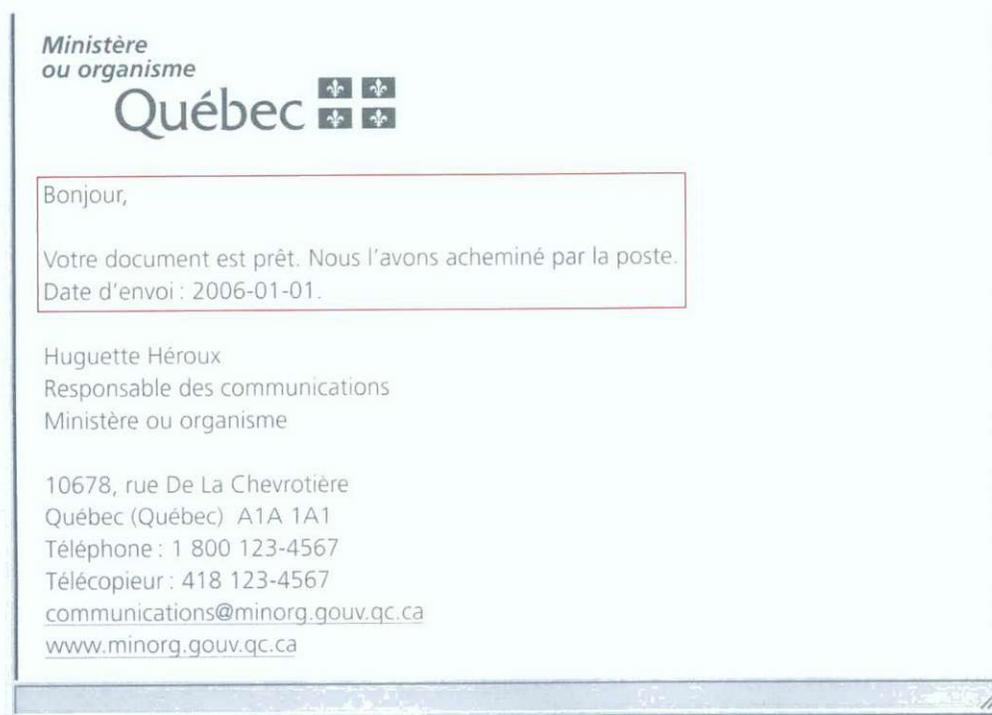
Dans certains cas particuliers, il est d'usage qu'une personne appose sa signature au bas d'un document rédigé au nom de quelqu'un d'autre (X pour Y). Lorsqu'une telle situation se présente, le signataire doit mentionner au citoyen les raisons motivant l'usage de la double signature afin que ce dernier puisse savoir exactement avec qui il communique.

ÉVITER LE TRAITEMENT FAMILIER

Lorsqu'il est utilisé pour communiquer avec le citoyen, le courriel doit adopter un ton officiel semblable à celui de la lettre administrative. Le message doit débiter par une formule d'appel personnalisée et se clore par une salutation officielle. L'information est mise en contexte et personnalisée. Le *vous* est systématiquement utilisé pour désigner le citoyen ou la citoyenne, alors que le *nous* sert à représenter la personne qui répond au nom de l'Administration. Les messages adoptant un style quasi télégraphique n'ont pas leur place dans ces échanges. La réduction des formules de politesse et l'absence de mise en contexte leur donnent un aspect familier mieux adapté à des échanges personnels.

Le courriel qui suit est rédigé dans un style quasi télégraphique. L'absence de mise en situation et de salutation, ainsi que la formulation très directe donnent un ton cassant au message.

INCORRECT



Quelques modifications ont été apportées à l'exemple précédent afin de lui donner une forme semblable à celle d'une lettre administrative. L'appel a été personnalisé, et l'information, présentée dans son contexte. Une salutation a été ajoutée pour clore le message. Sans être beaucoup plus long que l'exemple précédent, ce courriel donne une information plus précise tout en étant moins familier.

CORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Monsieur,

Votre confirmation d'inscription à la formation offerte le 2 octobre prochain est prête. Nous vous l'avons acheminée par la poste. Vous devriez la recevoir au début de la semaine prochaine. Si ce n'est pas le cas, n'hésitez pas à communiquer à nouveau avec nous.

Veuillez recevoir, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Huguette Héroux
Responsable des communications
Ministère ou organisme

[...]

Dans l'exemple qui suit, l'ajout de points d'exclamation après l'appel et la salutation donne un ton très familier au courriel. Cette expressivité ne convient pas au sujet abordé et contraste avec le ton du message.

INCORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Bonjour!

Voici les renseignements que vous nous avez demandés à propos de notre programme *Simplifier, c'est tout simple!*. Cette subvention s'adresse aux grandes entreprises désirant amorcer un processus de simplification de leurs documents destinés au grand public. Pour y avoir droit, vous devez remplir le formulaire de demande et nous le faire parvenir avant le 15 mai prochain.

Vous pouvez vous procurer le formulaire d'inscription au programme *Simplifier, c'est tout simple!* dans les bureaux de Services Québec ou en le téléchargeant à partir de notre site à l'adresse suivante : www.minorg.qouv.qc.ca/subvention/formulaire.pdf.

Bonne journée!

Jules Jacques

[...]

Les points d'exclamation qui suivaient l'appel et la salutation ont été éliminés de l'exemple suivant. L'appel et la salutation ont également été modifiés de façon à les rendre plus officiels. Ces modifications permettent d'en uniformiser le ton avec celui du reste du courriel.

CORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Monsieur,

Voici les renseignements que vous nous avez demandés à propos de notre programme *Simplifier, c'est tout simple!*. Cette subvention s'adresse aux grandes entreprises désirant amorcer un processus de simplification de leurs documents destinés au grand public. Pour y avoir droit, vous devez remplir le formulaire de demande et nous le faire parvenir avant le 15 mai prochain.

Vous pouvez vous procurer le formulaire d'inscription au programme *Simplifier, c'est tout simple!* dans les bureaux de Services Québec ou en le téléchargeant à partir de notre site à l'adresse suivante : www.minorg.gouv.qc.ca/subvention/formulaire.pdf.

Veillez recevoir, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Jules Jacques

[...]

Dans certaines circonstances, les citoyens apprécient recevoir un courriel adoptant un ton plus chaleureux que celui de la lettre administrative officielle. La transmission d'une bonne nouvelle, de renseignements sur une destination de voyage, de souhaits à l'occasion d'un événement heureux comptent parmi ces situations où un style moins soutenu pourrait être de mise et se traduire par une salutation adaptée au contexte. Le point d'exclamation doit être réservé à ces situations particulières.

INCORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Monsieur,

En réponse à votre question concernant les obligations des ministères et organismes en matière de simplification de documents, voici un extrait du *Rapport sur la simplification des communications de l'administration publique* (www.minorg.gouv.qc.ca/rapport/simplification_communication.pdf).

« Tous les ministères et organismes de l'administration publique québécoise doivent produire une *Déclaration de services aux citoyens* depuis 2000. L'un des principaux objectifs de la déclaration de services est d'améliorer la qualité des communications entre l'Administration et les citoyens. Pour y parvenir, la simplification des documents destinés à la population est essentielle. C'est pourquoi le gouvernement a dernièrement adopté un règlement obligeant les ministères et les organismes à sa charge à simplifier tous leurs documents destinés au grand public. Ces derniers ont trois ans pour atteindre cet objectif. »

Veuillez recevoir, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Maxime Guertin
Préposé aux renseignements
Service des communications
Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) A1A 1A1
Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 418 123-4567
communications@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

L'extrait du document est toujours présent dans le courriel qui suit, mais il est précédé d'un résumé de l'information pertinente pour le citoyen. L'intervention du signataire permet de sélectionner l'information et favorise la poursuite de l'échange.

CORRECT

Ministère
ou organisme
Québec 

Monsieur,

Voici les renseignements que nous détenons sur les obligations des ministères et organismes en matière de simplification des documents.

Depuis mai dernier, tous les organismes et ministères du gouvernement québécois sont appelés à simplifier les documents qu'ils destinent à la population. Puisque les documents à modifier sont nombreux et qu'un travail d'une telle ampleur ne se fait pas du jour au lendemain, le gouvernement se donne trois ans pour que tous les documents concernés soient simplifiés.

Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, je vous suggère de consulter le *Rapport sur la simplification des communications de l'administration publique* (www.minorg.gouv.qc.ca/rapport/simplification_communication.pdf), dont voici un extrait.

« Tous les ministères et organismes de l'administration publique québécoise doivent produire une *Déclaration de services aux citoyens* depuis 2000. L'un des principaux objectifs de la déclaration de services est d'améliorer la qualité des communications entre l'Administration et les citoyens. Pour y parvenir, la simplification des documents destinés à la population est essentielle. C'est pourquoi le gouvernement a dernièrement adopté un règlement qui appelle les ministères et les organismes à simplifier tous leurs documents destinés au public. Ces derniers ont trois ans pour atteindre cet objectif. »

Veillez recevoir, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Maxime Guertin
Préposé aux renseignements
Service des communications
Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) A1A 1A1
Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 418 123-4567
communications@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

Les extraits cités doivent être courts pour ne pas allonger inutilement le courriel. Lorsque le résumé donne suffisamment de renseignements pour répondre au citoyen, la citation de l'extrait devient facultative. Dans ce cas, le résumé sera simplement suivi de la référence du document ou de l'adresse de la page Web où le citoyen pourra consulter le document complet.

FOURNIR DES HYPERLIENS COMPLETS

Dans le courriel, l'hyperlien permet de diriger efficacement le citoyen vers un supplément d'information. Pour que l'hyperlien puisse jouer adéquatement son rôle, il est essentiel qu'il soit inséré en entier et sans erreur dans le courriel. Les hyperliens menant directement à la page où se trouve l'information pertinente pour le citoyen sont à privilégier.

Dans l'exemple qui suit, on propose d'accéder à une information en cliquant sur un hyperlien présenté sous forme de texte. Si l'hyperlien ne fonctionne pas, le citoyen n'est pas en mesure d'obtenir l'information recherchée.

INCORRECT

**Ministère
ou organisme**
Québec 

Madame,

Vous souhaitez obtenir les coordonnées d'organismes proposant des services d'aide à la rédaction. Vous accéderez à ces coordonnées en cliquant ici.

Nous vous suggérons également de consulter notre Répertoire de services en rédaction et nos Fiches d'aide à la rédaction pour obtenir plus d'information sur les services que nous offrons.

Veuillez recevoir, Madame, l'expression de nos meilleurs sentiments.

Huguette Héroux
Agente d'information
Direction des communications
Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) A1A 1A1
Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 418 123-4567
communications@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

Le courriel précédent a été modifié en remplaçant les hyperliens présentés sous forme de texte par l'adresse complète de la page où se trouvent les renseignements recherchés. De cette façon, si un hyperlien n'est pas fonctionnel, il sera possible de l'insérer dans la barre d'adresse d'un navigateur pour tenter d'accéder à la page.

CORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Madame,

Vous souhaitez obtenir les coordonnées d'organismes proposant des services d'aide à la rédaction. Vous accéderez à ces coordonnées en utilisant l'hyperlien suivant :

www.minorg.gouv.qc.ca/redaction/organismes.htm.

Nous vous suggérons également de consulter notre *Répertoire de services en rédaction* (www.minorg.gouv.qc.ca/redaction/repertoiredeservice.htm) et nos *Fiches d'aide à la rédaction* (www.minorg.gouv.qc.ca/redaction/fichesd'aide.htm) pour obtenir plus d'information sur les services que nous offrons.

Veuillez recevoir, Madame, l'expression de nos meilleurs sentiments.

Huguette Héroux
Agente d'information
Direction des communications
Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) A1A 1A1
Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 418 123-4567
communications@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

Certains citoyens et certaines citoyennes ne sont pas habiles dans l'utilisation d'Internet. Un court paragraphe expliquant comment accéder à l'information quand les hyperliens ne fonctionnent pas pourrait être une aide appréciée par ces personnes. Pour ne pas nuire à la lecture du courriel, ce texte d'aide à la navigation doit être inséré à la toute fin du courriel, juste avant le message d'origine.

SIMPLIFIER LA MISE EN PAGE

La mise en page doit refléter le découpage des idées et permettre de distinguer rapidement les différents éléments du courriel. Pour ce faire, un saut de ligne doit être inséré entre les paragraphes composant le courriel. Chacun de ces paragraphes doit développer une seule idée. Dans le même esprit, lorsque une liste de documents à fournir ou de tâches à accomplir est insérée dans le texte, l'énumération de ces éléments doit être présentée sous forme d'énumération verticale.

Le courriel qui suit est présenté en un seul bloc. Chacune de ses composantes est séparée par un simple retour de chariot. Cette mise en page ne permet pas au lecteur de voir rapidement le nombre d'idées abordées dans ce courriel. Pour le savoir, il doit lire le texte très attentivement.

INCORRECT

**Ministère
ou organisme**
Québec 

Monsieur,

Vous désirez savoir si le Ministère offre des séances de formation sur la simplification de documents. Pour le moment, les séances de formation que nous offrons sont seulement accessibles aux employés de la fonction publique québécoise. Nous travaillons actuellement sur un projet de formation. Il vous sera possible de la suivre si vous le désirez. Ce projet devrait être réalisé dès l'été prochain.

En attendant que vous puissiez bénéficier de notre projet de formation, je vous suggère de consulter le guide suivant : HÉROUX, Huguette. *Guide de la simplification de textes*, Québec, Presses du Québec, 2004, 165 p. Cet ouvrage contient l'essentiel des règles d'écriture en langue claire et simple. Vous pouvez vous le procurer dans les bureaux de Services Québec ou en ligne à l'adresse suivante : www.minorg.gouv.qc.ca/quidedesimplification.pdf.

Veuillez recevoir, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Huguette Héroux
 Agente d'information
 Direction des communications
 Ministère ou organisme
 10678, rue De La Chevrotière
 Québec (Québec) A1A 1A1
 Téléphone : 1 800 123-4567
 Télécopieur : 418 123-4567
communications@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

Une façon simple d'améliorer la présentation de ce courriel est d'insérer un saut de ligne entre chacune de ses composantes. Les différentes parties du texte étant isolées les unes des autres, le découpage du courriel devient visible, ce qui en facilite la lecture.

CORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Monsieur,

Vous désirez savoir si le Ministère offre des séances de formation sur la simplification de documents. Pour le moment, les séances de formation que nous offrons sont seulement accessibles aux employés de la fonction publique québécoise. Nous travaillons actuellement sur un projet de formation. Il vous sera possible de la suivre si vous le désirez. Ce projet devrait être réalisé dès l'été prochain.

En attendant que vous puissiez bénéficier de notre projet de formation, je vous suggère de consulter le guide suivant : HÉROUX, Huguette. *Guide de la simplification de textes*, Québec, Presses du Québec, 2004, 165 p. Cet ouvrage contient l'essentiel des règles d'écriture en langue claire et simple. Vous pouvez vous le procurer dans les bureaux de Services Québec ou en ligne à l'adresse suivante : www.minorg.gouv.qc.ca/guidedesimplification.pdf.

Veuillez recevoir, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Huguette Héroux
Agente d'information
Direction des communications
Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) A1A 1A1
Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 418 123-4567
communications@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

Le courriel qui suit présente une liste de documents à fournir avec une demande de subvention. Ces documents sont présentés sous la forme d'une énumération horizontale. Ce mode de présentation n'est pas mauvais en soi, mais il a pour effet de dissimuler les renseignements les plus importants à l'intérieur du texte.

INCORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre formulaire de demande de subvention. Nous ne pouvons malheureusement pas procéder à l'étude de votre dossier, car vous avez omis d'y joindre certains documents. Nous poursuivrons le traitement de votre demande dès que vous nous aurez fait parvenir votre certificat de naissance, votre numéro d'assurance sociale et une copie d'une carte d'identité avec photo (permis de conduire, carte d'assurance maladie ou passeport).

N'hésitez pas à communiquer avec nous au 1 800 123-4567 pour obtenir de plus amples renseignements.

Meilleures salutations,

Josée Huard
Préposée aux renseignements
Service des communications
Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) A1A 1A1
Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 418 123-4567
communications@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

Dans l'exemple qui suit, les documents à fournir sont présentés sous forme d'énumération verticale. Cette disposition isole chacun des éléments de l'énumération, ce qui met en évidence le découpage des idées et facilite le repérage de renseignements importants.

CORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre formulaire de demande de subvention. Nous ne pouvons malheureusement pas procéder à l'étude de votre dossier, car vous avez omis d'y joindre certains documents. Nous poursuivrons le traitement de votre demande dès que vous nous aurez fait parvenir :

- votre certificat de naissance;
- votre numéro d'assurance sociale;
- une copie d'une carte d'identité avec photo (permis de conduire, carte d'assurance maladie ou passeport).

N'hésitez pas à communiquer avec nous au 1 800 123-4567 pour obtenir de plus amples renseignements.

Meilleures salutations,

Josée Huard
Préposée aux renseignements
Service des communications
Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) A1A 1A1
Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 418 123-4567
communications@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

L'emploi de sous-titres peut également contribuer à simplifier la mise en page du courriel. On a recours à ce moyen pour subdiviser les courriels longs et ceux qui traitent de plus d'un sujet. Le sous-titre doit être court et explicite.

RÉDUIRE L'EMPLOI DES PROCÉDÉS VISUELS

Les logiciels de courrier électronique offrent la possibilité de varier la présentation des messages : choix de la police de caractères, ajout d'une couleur ou d'une trame de fond, etc. Le recours à de tels procédés est à éviter dans le cadre d'un échange de courriels entre l'Administration et le citoyen ou la citoyenne. Leur emploi risque de nuire à la lecture et d'affecter le téléchargement du courriel. De plus, ces procédés ont parfois pour effet d'attirer l'attention du lecteur sur des renseignements de moindre importance.

Dans le courriel qui suit, on a voulu distinguer le bloc de coordonnées du reste du texte en utilisant de la couleur. Le bloc de coordonnées se distingue déjà par son emplacement et par sa disposition ; il n'a donc pas besoin d'être mis en évidence par ce moyen. La couleur a également l'inconvénient de ne pas toujours être perçue par les citoyens atteints de daltonisme. De plus la couleur ne paraît pas toujours à l'impression.

INCORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Madame,

Nous avons bien reçu votre demande de renseignements à propos de la modification de certaines règles orthographiques et grammaticales en 2003. Notre connaissance du sujet n'étant pas suffisante, nous avons acheminé votre courriel à [...]. Un de leurs agents communiquera avec vous au cours des deux prochains jours.

En espérant le tout à votre satisfaction, nous vous adressons nos meilleures salutations.

Huguette Héroux
Agente d'information
Direction des communications
Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) A1A 1A1
Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 418 123-4567
communications@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

Dans l'exemple qui suit, la personne qui répond au courriel a changé la police de caractères du bloc de coordonnées et en a augmenté la taille. Le recours à ce procédé nuit à la lecture du courriel en donnant une trop grande importance aux coordonnées par rapport à celle accordée aux renseignements contenus dans le message.

INCORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Madame,

Nous avons bien reçu votre demande de renseignements à propos de la modification de certaines règles orthographiques et grammaticales en 2003. Notre connaissance du sujet n'étant pas suffisante, nous avons acheminé votre courriel à [...]. Un de leurs agents communiquera avec vous au cours des deux prochains jours.

En espérant le tout à votre satisfaction, nous vous adressons nos meilleures salutations.

Huguette Héroux

Agente d'information

Direction des communications

Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière

Québec (Québec) A1A 1A1

Téléphone : 1 800 123-4567

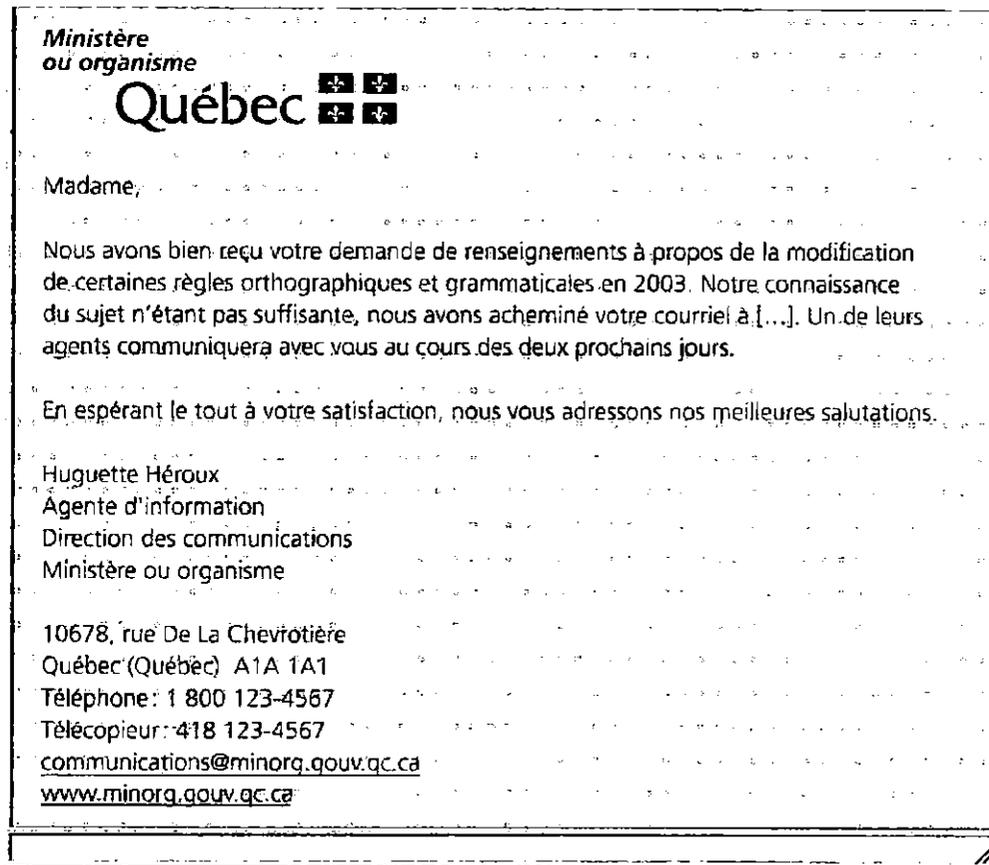
Télocopieur : 418 123-4567

communications@minorg.gouv.qc.ca

www.minorg.gouv.qc.ca

Le courriel qui suit est présenté sur un fond tramé. Certaines lettres se confondent avec le motif de l'arrière-plan et la couleur du fond diminue le contraste avec le texte, ce qui rend sa lecture plus difficile. Cette stratégie augmente également la taille du courriel, ce qui peut occasionner des problèmes aux citoyens ayant recours à une connexion par ligne téléphonique ou à ceux dont la boîte de réception a une capacité de stockage limitée.

INCORRECT



Aucun procédé visuel superflu n'est utilisé dans le courriel suivant. Le contraste des caractères noirs sur le fond blanc favorise la lisibilité du texte et permet notamment aux daltoniens d'accéder à l'information transmise. L'utilisation d'une seule police et d'une seule taille de caractères donne un aspect sobre au courriel. Le bloc de coordonnées n'est pas mis en valeur puisque sa position et sa disposition permettent déjà de le distinguer facilement du reste du texte.

CORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Madame,

Nous avons bien reçu votre demande de renseignements à propos de la modification de certaines règles orthographiques et grammaticales en 2003. Notre connaissance du sujet n'étant pas suffisante, nous avons acheminé votre courriel à [...]. Un de leurs agents communiquera avec vous au cours des deux prochains jours.

En espérant le tout à votre satisfaction, nous vous adressons nos meilleures salutations.

Huguette Héroux
Agente d'information
Direction des communications
Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) A1A 1A1
Téléphone: 1 800 123-4567
Télécopieur: 418 123-4567
communications@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

Il est courant d'insérer des extraits de textes provenant d'autres sources dans un courriel. Ces extraits de textes font parfois appel à des procédés visuels différents de ceux utilisés dans le texte de base. Lorsque c'est le cas, la personne qui rédige le courriel doit uniformiser l'apparence des extraits et celle du courriel en éliminant la couleur, les arrière-plans et les différences typographiques (choix de polices, tailles, etc.).

AMÉLIORER LA MISE EN ÉVIDENCE

Il arrive que l'on veuille attirer l'attention du citoyen sur certains renseignements importants du courriel. Plusieurs procédés sont alors à la disposition du rédacteur, mais tous n'ont pas la même valeur. Le gras est le meilleur moyen pour mettre en évidence un mot ou un passage. L'italique est utile pour certains emplois consacrés comme la mise en évidence d'un titre d'ouvrage, de mots empruntés ou encore d'une citation. Dans le courriel, le soulignement doit uniquement servir à marquer les hyperliens. Si elles sont employées avec parcimonie, les majuscules peuvent servir notamment pour le titrage du courriel, sans plus, car elles ont de très mauvaises répercussions sur la lisibilité. Enfin, les procédés employés aux premières heures des communications électroniques, les suites d'astérisques (*), de guillemets ("") ou de soulignements (_), n'ont plus lieu d'être. Dans tous les cas, il faudra éviter d'accumuler les procédés graphiques.

Dans l'exemple suivant, les majuscules sont utilisées pour attirer l'attention du citoyen. Le procédé est à éviter à cause des faibles qualités de lisibilité des caractères majuscules. De plus, on applique le procédé à une portion trop grande du texte.

INCORRECT

[...]

VEUILLEZ NOTER QUE VOTRE FORMULAIRE DE DEMANDE DE SUBVENTION DOIT NOUS PARVENIR AU PLUS TARD LE 15 MARS PROCHAIN. Une réponse vous parviendra de 4 à 6 semaines après réception de votre demande.

Veuillez recevoir, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

[...]

Dans l'exemple corrigé qui suit, on a d'abord ciblé un passage plus court et plus pertinent à mettre en évidence. On a ensuite remplacé les majuscules par le gras, procédé beaucoup plus efficace en ce qui a trait à la lisibilité des caractères.

CORRECT

[...]

Veillez noter que votre formulaire de demande de subvention doit nous parvenir **au plus tard le 15 mars prochain**. Une réponse vous parviendra de 4 à 6 semaines après réception de votre demande.

Veillez recevoir, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

[...]

Dans l'exemple qui suit, on a recours au soulignement pour mettre en évidence le titre d'un document. Ce procédé est aujourd'hui périmé. Le texte souligné risque d'être confondu avec un hyperlien.

INCORRECT

[...]

Madame,

Nous avons bien reçu votre demande concernant l'envoi du Guide d'écriture en langue claire et simple. Pour obtenir un exemplaire de ce guide, vous devez nous faire parvenir un mandat postal ou un chèque certifié de 14,95 \$ au nom du ministère de [...]. Nous vous ferons parvenir votre exemplaire dès réception du paiement. Comptez une dizaine de jours pour la livraison.

[...]

Dans l'exemple qui suit, le soulignement a été remplacé par l'italique dont l'usage est usuel pour citer un document.

CORRECT

[...]

Madame,

Nous avons bien reçu votre demande concernant l'envoi du *Guide d'écriture en langue claire et simple*. Pour obtenir un exemplaire de ce guide, vous devez nous faire parvenir un mandat postal ou un chèque certifié de 14,95 \$ au nom du ministère de [...]. Nous vous ferons parvenir votre exemplaire dès réception du paiement. Comptez une dizaine de jours pour la livraison.

[...]

Pour que la mise en évidence soit efficace, il ne faut pas en abuser. Ainsi on évitera d'utiliser plus d'un procédé visuel pour attirer l'attention sur un élément du texte (soulignement + gras + italique). On s'assurera également de ne mettre en évidence que les éléments pertinents. Une trop longue portion du texte en gras n'attire plus le regard, elle aveugle le lecteur.

PRÉSENTER LE MESSAGE D'ORIGINE APRÈS LA RÉPONSE

Le courriel envoyé par le citoyen est inséré dans la réponse retournée par l'Administration afin de permettre au citoyen de retrouver rapidement le fil de l'échange en cours. La présence du message d'origine ne doit toutefois pas empêcher d'accéder rapidement à l'information contenue dans la réponse. Comme le regard du lecteur se porte naturellement sur le haut de la page lorsqu'il amorce la lecture d'un texte, cette position devrait être occupée par la réponse faite au citoyen. Le message d'origine viendra à la suite, de façon à pouvoir être consulté au besoin.

Dans le courriel qui suit, le message d'origine apparaît avant la réponse attendue par le citoyen. Cette disposition oblige le citoyen à chercher le début de la réponse plus loin dans le courriel.

INCORRECT

> Exp. :
> Dest. : <info@minorg.gouv.qc.ca>
> Objet : Demande de renseignements
>
> Bonjour,
>
> J'ai envoyé une demande pour la subvention *De former à informer* il y a une semaine,
> mais je n'ai toujours pas reçu de nouvelles. J'aimerais savoir où en est le traitement
> du dossier pour pouvoir faire le suivi auprès de mon conseil d'administration.
> Notre demande portait le numéro XX.
>
> Meilleures salutations,

Ministère
ou organisme

Québec 

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre demande de subvention. La personne responsable de votre dossier m'a assuré que votre demande sera traitée au cours des prochains jours. Vous devriez donc recevoir une réponse dans une dizaine de jours.

En cas de besoin, n'hésitez pas à communiquer avec nous par téléphone au 1 800 123-4567.

Veuillez recevoir, Monsieur, l'expression de nos meilleurs sentiments.

Huguette Héroux
Agente d'information
Direction des communications
Ministère ou organisme
[...]

La disposition du courriel précédent a été modifiée pour que la réponse apparaisse avant le message d'origine. En procédant ainsi, le citoyen n'a pas besoin de chercher le début de la réponse et peut tout de même se référer au message d'origine en cas de besoin.

CORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre demande de subvention. La personne responsable de votre dossier m'a assuré que votre demande sera traitée au cours des prochains jours. Vous devriez donc recevoir une réponse dans une dizaine de jours.

En cas de besoin, n'hésitez pas à communiquer avec nous par téléphone au 1 800 123-4567.

Veillez recevoir, Monsieur, l'expression de nos meilleurs sentiments.

Huguette Héroux
Agente d'information
Direction des communications
Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) A1A 1A1
Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 418 123-4567
communications@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

> -----Message d'origine-----

> Exp. :

> Dest. : <info@minorg.gouv.qc.ca>

> Objet : Demande de renseignements

>

> Bonjour,

>

> J'ai envoyé une demande pour la subvention *De former à informer* il y a une semaine,
> mais je n'ai toujours pas reçu de nouvelles. J'aimerais savoir où en est le traitement du
> dossier pour pouvoir faire le suivi auprès de mon conseil d'administration.

> Notre demande portait le numéro XX.

>

> Meilleures salutations,

[...]

Tous les messages échangés entre le citoyen et l'administration publique sont cités dans le courriel suivant. Cette façon de faire augmente inutilement la longueur du courriel et oblige le citoyen à faire défiler le texte jusqu'à la fin pour retrouver le contenu de son message.

INCORRECT

Ministère
ou organisme

Québec 

Monsieur,

Votre demande de subvention est maintenant complète. La personne responsable de votre dossier m'a assuré que votre demande sera traitée d'ici quelques jours. Vous devriez recevoir une réponse au cours de la semaine prochaine.

En cas de besoin, n'hésitez pas à communiquer avec nous par téléphone au 1 800 123-4567.

Veuillez recevoir, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Huguette Héroux
Agente d'information
Direction des communications
Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière
Québec (Québec) A1A 1A1
Téléphone : 1 800 123-4567
Télécopieur : 418 123-4567
communications@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

> -----Message d'origine-----

> Exp. : <info@minorg.gouv.qc.ca>

> Dest. :

> Objet : Demande d'envoi d'un document manquant

>

> Monsieur,

>

> Nous avons bien reçu votre demande de subvention, mais la personne responsable de votre dossier me dit que votre dossier n'est pas complet. Le feuillet 4 de la demande de subvention manque à votre dossier. Nous pourrions traiter votre dossier dès la réception de ce document. Vous pouvez vous procurer ce feuillet en visitant cette page :
> www.minorg.gouv.qc.ca/formulaire/deformerainformer_feuillet4.pdf.

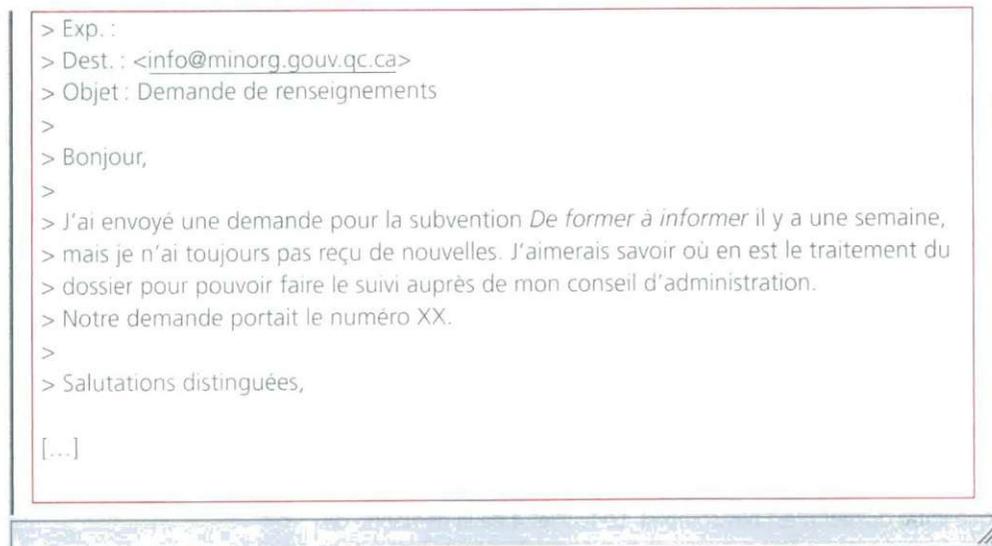
>

> Veuillez recevoir, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

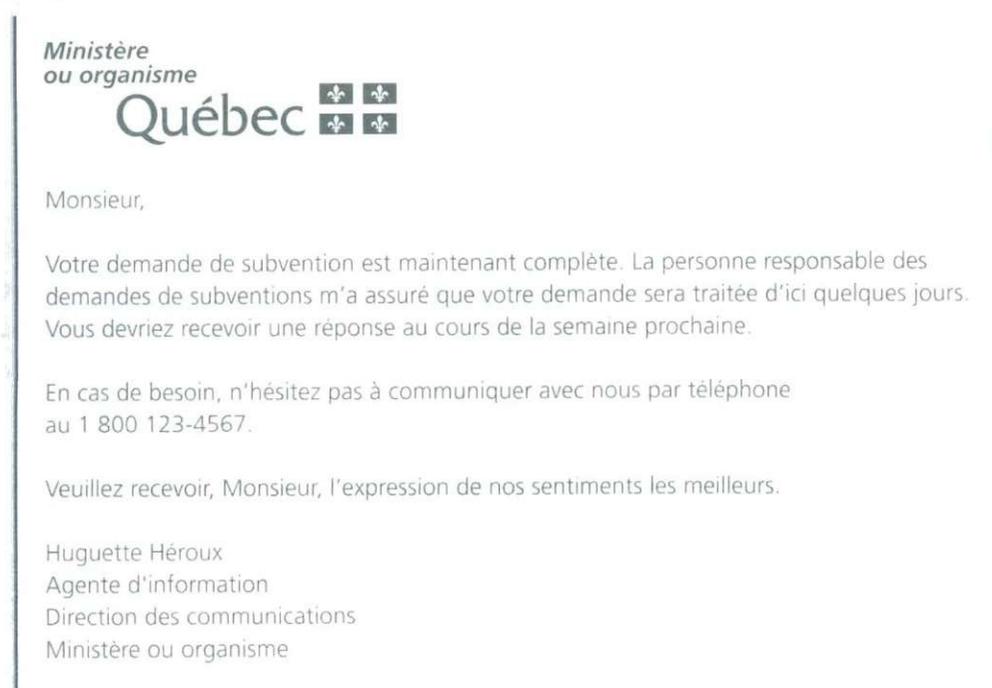
>

> Huguette Héroux
> Agente d'information
> Direction des communications
> Ministère ou organisme

> -----Message d'origine-----



Dans l'exemple modifié qui suit, seul le message précédemment envoyé par l'Administration a été inclus en tant que message d'origine. Ce message contient l'information la plus récente, mais aussi la plus susceptible de bien mettre la réponse en contexte.

CORRECT

Afin de permettre au citoyen de distinguer les deux textes d'un seul coup d'œil, il faut ajouter des chevrons au début des lignes du message d'origine lorsque le logiciel de courriel ne le fait pas automatiquement, comme le montre l'exemple qui suit. Deux sauts de ligne ont également été ajoutés à la suite des coordonnées de la réponse pour rendre le début du message d'origine plus facile à repérer.

CORRECT

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre courriel nous demandant de vous acheminer notre brochure *Simplifier, c'est tout simple*. Nous vous l'envoyons par la poste à l'adresse que vous nous avez indiquée. Vous devriez la recevoir d'ici trois jours.

En cas de besoin, vous pouvez communiquer avec nous par téléphone au 1 800 123-4567.

Bonne lecture,

Martine Gauthier
 Agente d'information
 Direction des communications
 Ministère ou organisme

10678, rue De La Chevrotière
 Québec (Québec) A1A 1A1
 Téléphone : 1 800 123-4567
 Télécopieur : 418 123-4567
communications@minorg.gouv.qc.ca
www.minorg.gouv.qc.ca

> ---- Message d'origine ----
 > Exp. :
 > Dest. : <info@minorg.gouv.qc.ca>
 > Objet : Demande de renseignements
 >
 > Bonjour,
 >
 > J'ai eu l'occasion de consulter une brochure intitulée *Simplifier, c'est tout simple*.
 > On m'a dit qu'elle provenait de votre ministère. J'apprécierais beaucoup qu'on m'en
 > fasse parvenir un exemplaire à l'adresse suivante :
 >
 > [...]

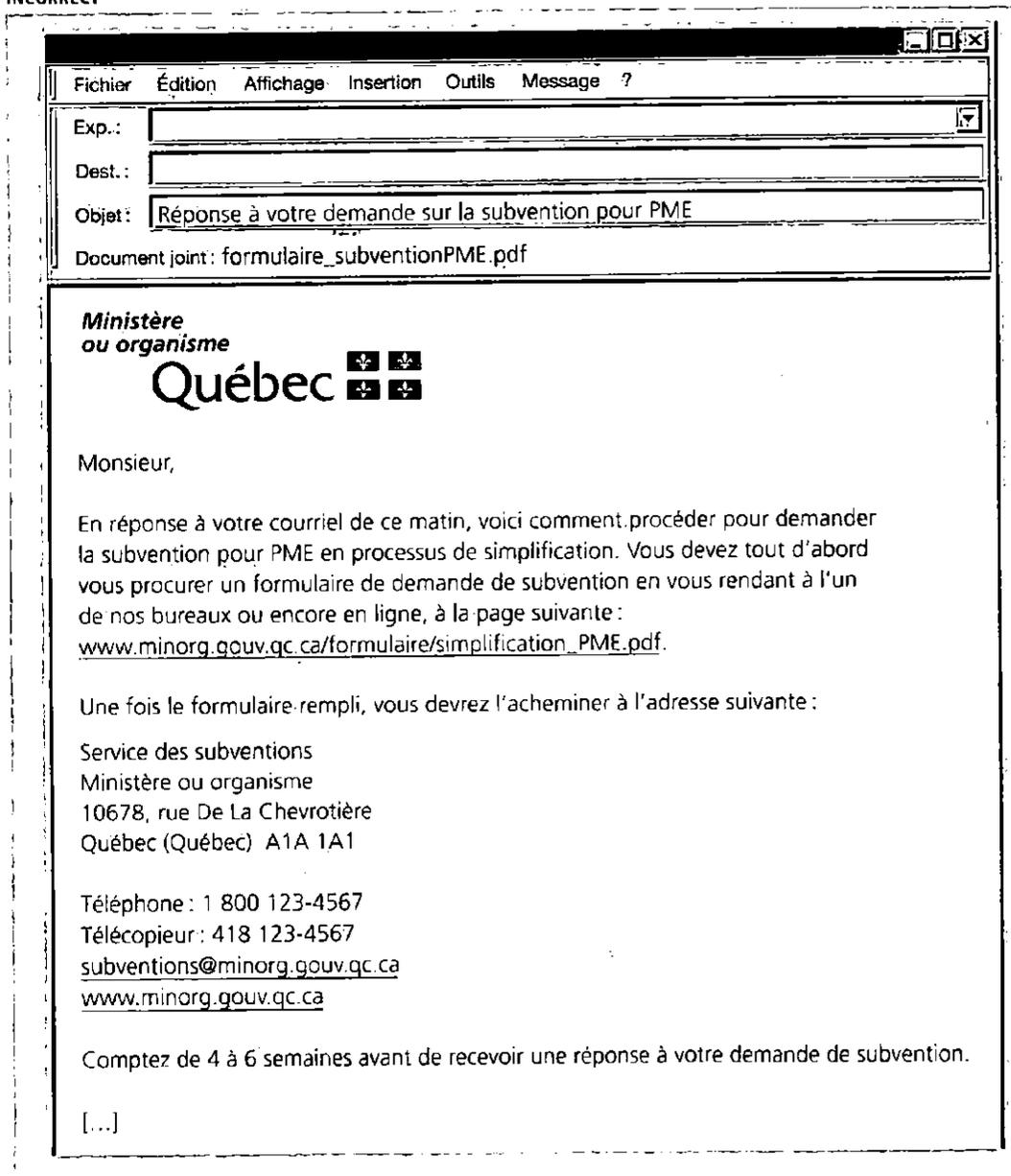
Même si la couleur peut sembler un procédé efficace pour distinguer visuellement la réponse du message d'origine, il n'est pas approprié de l'utiliser. En effet, les textes en couleur risquent de ne pas pouvoir être lus par des citoyens daltoniens ni retransmis par certains logiciels de courriel.

GÉRER EFFICACEMENT LES DOCUMENTS JOINTS

Joindre un document au courriel s'avère parfois nécessaire pour transmettre un formulaire ou des renseignements supplémentaires à un citoyen. Lorsqu'un document est joint au courriel, le signataire doit mentionner sa présence et fournir le nom du fichier dans le courriel. Le nom du fichier doit être explicite afin de permettre au citoyen de le reconnaître facilement.

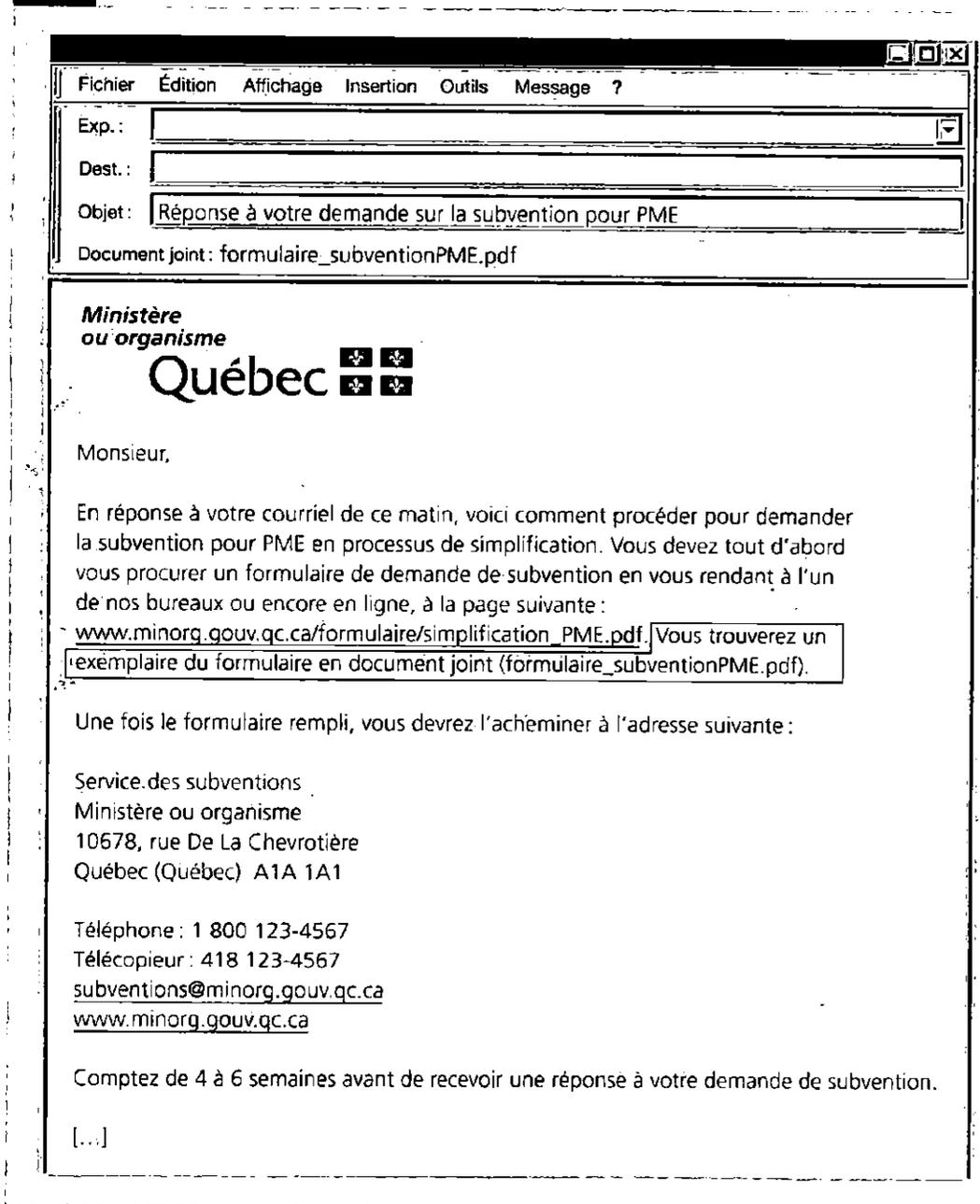
Un document est joint au courriel suivant, mais sa présence n'est pas mentionnée dans le texte. Le citoyen pourrait ne pas remarquer la présence d'un document joint ou pourrait croire que le document a été joint automatiquement par son logiciel de courriel. Dans les deux cas, le document risque de ne pas être consulté.

INCORRECT



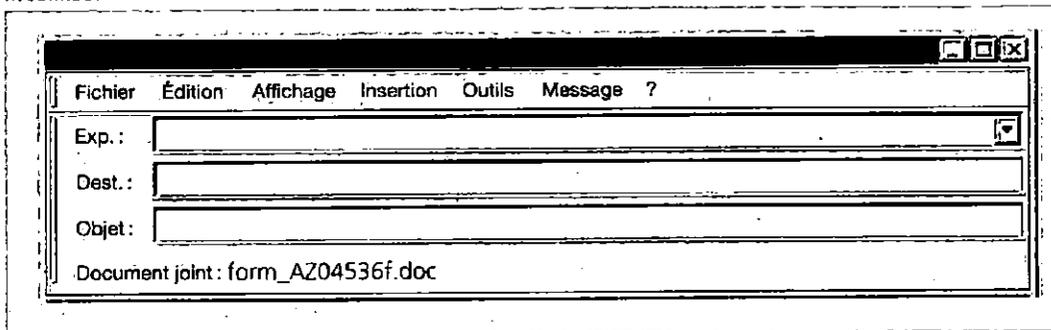
Dans l'exemple qui suit, la présence d'un document joint est mentionnée dans le courriel. Le citoyen est également informé du type de document qu'on lui envoie et sait sous quel nom de fichier il pourra le trouver.

CORRECT



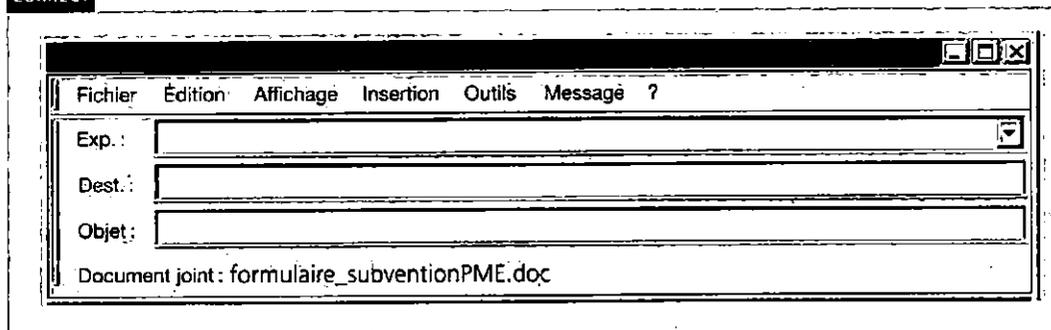
Dans l'exemple qui suit, on remarque la présence d'un document joint. Le nom donné à ce fichier est incompréhensible. Il ne fournit aucun renseignement à propos du type de document transmis ou de son contenu.

INCORRECT



Dans l'exemple suivant, le nom de fichier donné au document joint fournit des renseignements utiles au citoyen. La seule lecture de son nom permet de savoir que le document est un formulaire qui concerne une subvention destinée aux PME. Ce nom de fichier explicite permet au citoyen de repérer rapidement le document sur son ordinateur.

CORRECT



La possibilité de joindre un ou des documents à un message est fort utile pour apporter des renseignements supplémentaires ou encore pour acheminer au citoyen, par exemple, un formulaire, une grille de calcul, etc. Toutefois, il ne faut surtout pas abuser du procédé. Deux pratiques courantes sont à éviter.

La première : certains rédacteurs ont le réflexe de répondre dans un document qu'ils joignent ensuite à un courriel comportant le texte suivant : *Vous trouverez la réponse à votre question dans le document joint à ce message.* Cette pratique est à éviter à cause des manipulations inutiles qu'elle impose au citoyen. La deuxième : renvoyer le citoyen au document joint dans l'espoir qu'il trouve la réponse à sa question. Dans tous les cas, le courriel lui-même doit contenir la réponse à la question du citoyen, le document joint servant alors uniquement de supplément à la réponse.

ÉVITER LES ENVOIS NON SOLLICITÉS

Quand un courriel est envoyé au citoyen, il faut éviter d'y joindre un document sans rapport direct avec la communication en cours. Ces documents ont pour effet de détourner l'attention du citoyen. Lorsqu'un ministère ou un organisme désire acheminer un document non sollicité à un citoyen, il doit le faire dans un courriel distinct. Seuls les documents pertinents doivent faire l'objet d'un envoi par courriel. Les envois non pertinents seront perçus comme des pourriels par le citoyen. La multiplication des envois non sollicités risque d'entacher la crédibilité de l'Administration.

Un sondage ne devrait jamais être envoyé par courriel. Le retour du sondage par voie électronique permet de retracer l'identité du répondant, ce qui va à l'encontre du principe d'anonymat du sondage. Dans le cas où un sondage doit être distribué, il est préférable d'inviter le citoyen à y répondre en se rendant à une page Web indiquée dans le texte. Cette invitation doit être incluse à la toute fin du courriel, juste avant la salutation.

Dans l'exemple qui suit, on informe le citoyen qu'un sondage est joint au courriel. Le citoyen est tenté de renvoyer le sondage par courriel une fois rempli, ce qui permettrait de l'identifier.

INCORRECT

[...]

Voici les renseignements que nous possédons concernant les différents programmes de subvention offerts aux entreprises par notre ministère. Deux programmes sont actuellement offerts. Le premier programme, *Simplifier, c'est tout simple*, s'adresse aux organismes sans but lucratif qui désirent simplifier leurs documents. Le programme *De former à informer* a été créé pour venir en aide aux PME québécoises qui désirent former leurs employés à la rédaction en langue claire et simple.

Vous trouverez les détails du programme *Simplifier, c'est tout simple* à l'adresse : www.minorq.gouv.qc.ca/subventions/simplifiercesttoutsimple.pdf, et ceux concernant le programme *De former à informer* à l'adresse : www.minorq.gouv.qc.ca/subventions/deformerainformer.pdf.

Je profite de l'occasion pour vous inviter à remplir le sondage que vous trouverez en document joint (sondage.doc) et à nous l'acheminer d'ici 10 jours. Les réponses à ce sondage nous aideront à améliorer notre service à la clientèle.

J'espère que ce message répond à vos interrogations.

[...]

Dans l'exemple qui suit, aucun document non sollicité n'est joint au courriel. Le renvoi à une page Web pour répondre au sondage permet de conserver l'anonymat du citoyen.

CORRECT

[...]

Voici les renseignements que nous possédons concernant les différents programmes de subvention offerts aux entreprises par notre ministère. Deux programmes sont actuellement offerts. Le premier programme, *Simplifier, c'est tout simple*, s'adresse aux organismes sans but lucratif qui désirent simplifier leurs documents. Le programme *De former à informer* a été créé pour venir en aide aux PME québécoises qui désirent former leurs employés à la rédaction en langue claire et simple.

Vous trouverez les détails du programme *Simplifier, c'est tout simple* à l'adresse : www.minorg.gouv.qc.ca/subventions/simplifiercesttoutsimple.pdf, et ceux concernant le programme *De former à informer* à l'adresse : www.minorg.gouv.qc.ca/subventions/deformerainformer.pdf.

Je profite de l'occasion pour vous inviter à remplir un sondage sur nos services en vous rendant à l'adresse : www.minorg.gouv.qc.ca/sondage.htm. Les réponses à ce sondage nous aideront à améliorer notre service à la clientèle.

J'espère que ce message répond à vos interrogations.

[...]

Comme les documents joints alourdissent le courriel, il est impératif de s'assurer de leur pertinence avant de les joindre. En effet, la réception d'un courriel volumineux est problématique pour les citoyens qui ont accès à Internet par le réseau téléphonique ou dont la boîte de réception du courriel a une capacité limitée. Un courriel volumineux prend du temps à télécharger et peut même bloquer la boîte de réception des destinataires.

Formulaire papier

Remplissez toutes les cases du formulaire à l'encre et en caractères d'imprimerie.

1 Renseignements sur l'identité

Sexe
 Masculin Féminin

Nom de famille _____ Prénom _____

Adresse de domicile
 Numéro _____ Rue _____ Appartement _____

Servez-vous de cet espace pour compléter votre adresse ou pour donner des précisions sur votre adresse (lot, site, tour, etc.).

Renseignements complémentaires _____

Ville, village ou municipalité _____ Code postal _____

Province _____ Pays _____

Adresse de correspondance
 Numéro _____ Rue _____ Appartement _____

Servez-vous de cet espace pour compléter votre adresse ou pour donner des précisions sur votre adresse (lot, site, tour, etc.).

Renseignements complémentaires _____

Ville, village ou municipalité _____ Code postal _____

Case postale _____ Succursale _____

Province _____ Pays _____

Autres moyens de communication
 Ind. rég. Téléphone au domicile _____ Ind. rég. Téléphone au travail _____ Poste _____
 Ind. rég. Télécopieur (ATS) _____ Courriel _____

2 Renseignements sur la naissance

Lieu de naissance _____ Lieu d'enregistrement ou n° d'inscription _____

ANÉE MOIS JOUR
 _____/_____/_____ Date de naissance

Nationalité
 Canadienne de naissance
 Canadienne par naturalisation
 Autre: _____

ANÉE MOIS JOUR ANÉE MOIS JOUR
 _____/_____/_____ _____/_____/_____ Date d'entrée au Canada Date de naturalisation

3 Signature

Signature _____ Date _____

Reservé au Ministère

■ Destiné à recueillir de l'information, le formulaire est un type de document bien connu des citoyens et des citoyennes. Son degré de complexité varie énormément, tout autant que les différents formats dans lesquels il se présente. Les citoyens le perçoivent souvent comme un document difficile à comprendre et à remplir. Outre la complexité des termes employés, le manque d'uniformité visuelle entre les différents formulaires explique certainement ces difficultés. En effet, la grande diversité des formulaires rend difficile l'acquisition d'habitudes de lecture qui auraient pour conséquence d'améliorer la compréhension. Afin de rendre les formulaires plus lisibles et plus intelligibles, les concepteurs doivent veiller à en simplifier l'organisation générale et à en figer la présentation visuelle. Les documents d'accompagnement (guides, dépliants, etc.) doivent être conçus en même temps, afin d'assurer un maximum de cohérence, tant du point de vue visuel que du point de vue de l'information.

Formulaire papier

L'information

Pour faciliter le remplissage d'un formulaire, il convient de réduire à l'essentiel la tâche demandée aux citoyens. En ce sens, les concepteurs doivent ne recueillir que les renseignements essentiels. Par ailleurs, les formulaires doivent contenir les instructions complètes pour que les citoyens puissent comprendre toutes les questions et y répondre adéquatement. La préparation des documents d'accompagnement, comme les guides ou les feuillets explicatifs, doit se faire parallèlement au document principal et en écho avec lui. Lorsque des opérations relativement complexes sont demandées (comme c'est le cas pour les calculs), il est important de préparer des exemples parlants et détaillés dans les documents d'accompagnement.

La terminologie

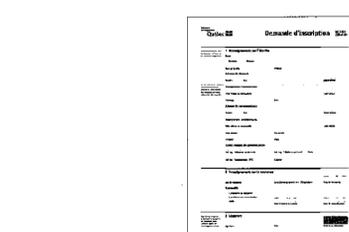
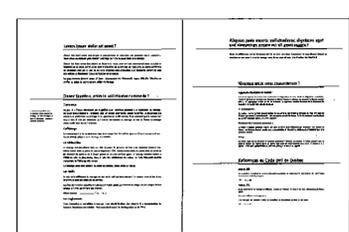
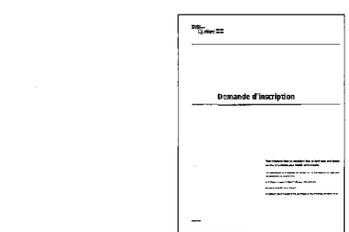
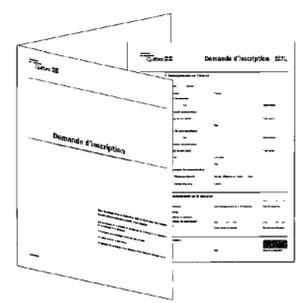
Souvent rattachés à des domaines de spécialité, les formulaires peuvent comporter un certain nombre de termes peu courants. Il est impératif d'expliquer ces termes quand il n'est pas possible de les supprimer ou de les remplacer par des équivalents plus simples. La partie générale du guide traitant de la rédaction explique comment simplifier la terminologie utilisée dans les documents de l'administration publique. Les formulaires, même lorsqu'ils sont très simples, ont en commun la partie des renseignements sur l'identité. Afin d'uniformiser la demande de ces renseignements, les concepteurs doivent recourir aux mêmes termes. Ces derniers sont présentés et définis dans le vocabulaire des *Termes à utiliser dans les libellés des formulaires*.

L'aspect visuel

Le premier contact avec un formulaire décourage souvent le citoyen qui mesure alors l'ampleur de la tâche qui l'attend. Pour réduire l'impact de ce phénomène, il est important d'aérer l'information en favorisant la présence d'espaces blancs, notamment en utilisant des marges et un interlignage généreux. En limitant le nombre d'alignements verticaux, on favorise un meilleur regroupement de l'information et on facilite ainsi le travail de l'œil sur la page. La police de caractères suggérée est la Frutiger étroite condensée (celle de l'exemple à droite), autant pour ses qualités esthétiques que pour sa sobriété qui favorise la lisibilité. De plus, cette police s'apparente beaucoup à la police Chalouit utilisée dans le *Programme d'identification visuelle (PIV)*.

Les formats

Le schéma ci-dessous présente un mode d'organisation idéal pour le formulaire et les documents qui l'accompagnent, que l'ensemble soit simple ou complexe. Le principe de base consiste à isoler le formulaire lui-même de tous les autres types de renseignements et d'insérer ces derniers dans un feuillet ou un guide qui pourra être utilisé au besoin par le citoyen. En plus de servir comme document d'accompagnement, le feuillet ou le guide est aussi le document de présentation du formulaire.

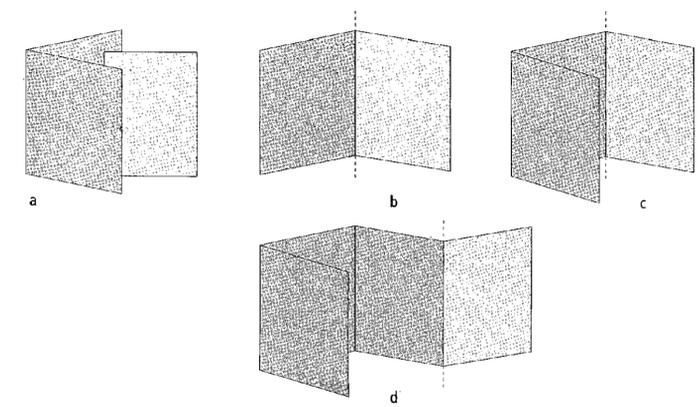


Le document d'accompagnement est introduit par une page de présentation sobre et dépouillée qui contient les renseignements suivants : identification de l'organisme ou du ministère qui émet le document, titre du formulaire, code administratif et date de mise à jour, description du rôle du formulaire et description des destinataires potentiels. Dans la mesure où cette façon de faire est appliquée à l'ensemble d'un service, voire d'un organisme ou d'un ministère au complet, l'uniformité visuelle qui en découle permet d'améliorer la perception de ces documents auprès du grand public.

Selon le cas, le document d'accompagnement est très simple et ne contient que quelques pages, ou bien il est très étoffé et constitue un guide de plusieurs dizaines de pages. Le document peut inclure les éléments suivants : explications détaillées sur le processus administratif, notes légales, extraits de règlements ou de lois, lexique des termes spécialisés (s'ils sont trop nombreux pour être expliqués dans le formulaire même), explications des rubriques du formulaire, coordonnées complètes de l'organisme ou du ministère, etc.

Le formulaire lui-même est détachable du feuillet d'accompagnement. Comme le montre l'exemple de présentation, il ne contient que l'information essentielle pour le remplissage. La cohérence entre le formulaire et le document d'accompagnement doit être optimale : le nom des sections, le libellé des cases de saisie et la terminologie employée de façon générale doivent être semblables dans les deux documents.

En fonction de l'épaisseur du document d'accompagnement, différents modes de pliage peuvent être adoptés, comme le montrent les schémas suivants. Le formulaire pourrait être inséré au milieu d'un guide d'accompagnement étoffé (a). Dans le cas où il y a moins de renseignements à fournir, le formulaire peut tout simplement constituer la deuxième page – détachable – d'un feuillet qui contient une seule page d'explicatif (b), deux (c) ou plus (d).



AIDE-MÉMOIRE

- **La zone de titre et les espaces réservés**
 Regrouper le numéro et le titre du formulaire
 Rassembler et distinguer visuellement les espaces réservés à l'Administration
 Employer les trames pour les espaces réservés à l'Administration
- **Le corps du formulaire**
 Hiérarchiser les zones d'information
 Limiter le nombre d'alignements
 Distinguer les zones conçues pour des destinataires différents
 Traiter les libellés uniformément
 Présenter de façon uniforme les renseignements sur l'identité
 Simplifier la numérotation des questions
 Donner les indications de remplissage dans la marge
 Éviter les demandes de renseignements inutiles
 Numérotter les subdivisions de façon logique
- **Les zones de saisie**
 Délimiter les zones de saisie
 Choisir le bon type de zones de saisie
 Formater adéquatement les cases de saisie
 Faciliter l'inscription des montants d'argent
 Optimiser la présentation des cases à cocher
- **Les autres documents**
 Alléger la présentation des documents d'accompagnement
 Présenter les annexes de façon claire et ordonnée

Formulaire papier

Destiné à recueillir de l'information, le formulaire est un type de document bien connu des citoyens et des citoyennes. Son degré de complexité varie énormément, tout autant que les différents formats dans lesquels il se présente. Les citoyens le perçoivent souvent comme un document difficile à comprendre et à remplir. Outre la complexité des termes employés, le manque d'uniformité visuelle entre les différents formulaires explique certainement ces difficultés. En effet, la grande diversité des formulaires rend difficile l'acquisition d'habitudes de lecture qui auraient pour conséquence d'améliorer la compréhension. Afin de rendre les formulaires plus lisibles et plus intelligibles, les concepteurs doivent veiller à en simplifier l'organisation générale et à en figer la présentation visuelle. Les documents d'accompagnement (guides, dépliants, etc.) doivent être conçus en même temps, afin d'assurer un maximum de cohérence, tant du point de vue visuel que du point de vue de l'information.

L'information

Pour faciliter le remplissage d'un formulaire, il convient de réduire à l'essentiel la tâche demandée aux citoyens. En ce sens, les concepteurs doivent ne recueillir que les renseignements essentiels. Par ailleurs, les formulaires doivent contenir les instructions complètes pour que les citoyens puissent comprendre toutes les questions et y répondre adéquatement. La préparation des documents d'accompagnement, comme les guides ou les feuillets explicatifs, doit se faire parallèlement au document principal et en écho avec lui. Lorsque des opérations relativement complexes sont demandées (comme c'est le cas pour les calculs), il est important de préparer des exemples parlants et détaillés dans les documents d'accompagnement.

La terminologie

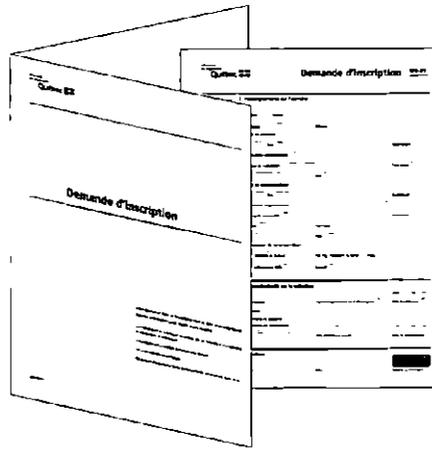
Souvent rattachés à des domaines de spécialité, les formulaires peuvent comporter un certain nombre de termes peu courants. Il est impératif d'expliquer ces termes quand il n'est pas possible de les supprimer ou de les remplacer par des équivalents plus simples. La partie générale du guide traitant de la rédaction explique comment simplifier la terminologie utilisée dans les documents de l'administration publique.

Les formulaires, même lorsqu'ils sont très simples, ont en commun la partie des renseignements sur l'identité. Afin d'uniformiser la demande de ces renseignements, les concepteurs doivent recourir aux mêmes termes. Ces derniers sont présentés et définis dans le vocabulaire des *Termes à utiliser dans les libellés des formulaires*.

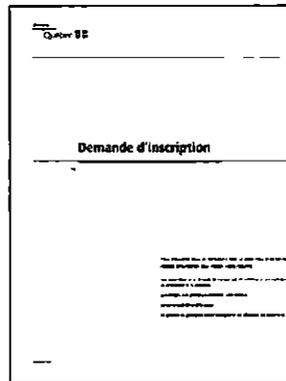
L'aspect visuel

Le premier contact avec un formulaire décourage souvent le citoyen qui mesure alors l'ampleur de la tâche qui l'attend. Pour réduire l'impact de ce phénomène, il est important d'aérer l'information en favorisant la présence d'espaces blancs, notamment en utilisant des marges et un interlignage généreux. En limitant le nombre d'alignements verticaux, on favorise un meilleur regroupement de l'information et on facilite ainsi le travail de l'œil sur la page. La police de caractères suggérée est la Frutiger étroite condensée, autant pour ses qualités esthétiques que pour sa sobriété qui favorise la lisibilité. De plus, cette police s'apparente beaucoup à la police Chaloult utilisée dans le *Programme d'identification visuelle (PIV)*.

Les formats



Le schéma ci-dessus présente un mode d'organisation idéal pour le formulaire et les documents qui l'accompagnent, que l'ensemble soit simple ou complexe. Le principe de base consiste à isoler le formulaire lui-même de tous les autres types de renseignements et d'insérer ces derniers dans un feuillet ou un guide qui pourra être utilisé au besoin par le citoyen. En plus de servir comme document d'accompagnement, le feuillet ou le guide est aussi le document de présentation du formulaire.



Le document d'accompagnement est introduit par une page de présentation sobre et dépouillée qui contient les renseignements suivants : identification de l'organisme ou du ministère qui émet le document, titre du formulaire, code administratif et date de mise à jour, description du rôle du formulaire et description des destinataires potentiels. Dans la mesure où cette façon de faire est appliquée à l'ensemble d'un service, voire d'un organisme ou d'un ministère au complet, l'uniformité visuelle qui en découle permet d'améliorer la perception de ces documents auprès du grand public.

EXEMPLE DE PRÉSENTATION



Demande d'inscription

MO-01
(2006-01-01)

Remplissez toutes les cases du formulaire à l'encre et en caractères d'imprimerie.

1 Renseignements sur l'identité

Sexe

Masculin Féminin

Nom de famille _____ Prénom _____

Adresse de domicile

Numéro _____ Rue _____ Appartement _____

Servez-vous de cet espace pour compléter votre adresse ou pour donner des précisions sur votre adresse (lot, site, tour, etc.).

Renseignements complémentaires

Ville, village ou municipalité _____ Code postal _____

Province _____ Pays _____

Adresse de correspondance

Numéro _____ Rue _____ Appartement _____

Servez-vous de cet espace pour compléter votre adresse ou pour donner des précisions sur votre adresse (lot, site, tour, etc.).

Renseignements complémentaires

Ville, village ou municipalité _____ Code postal _____

Case postale _____ Succursale _____

Province _____ Pays _____

Autres moyens de communication

Ind. rég. Téléphone au domicile _____ Ind. rég. Téléphone au travail _____ Poste _____

Ind. rég. Télécopieur (ATS) _____ Courriel _____

2 Renseignements sur la naissance

Lieu de naissance _____ Lieu d'enregistrement ou n° d'inscription _____ ANNEE MOIS JOUR
Date de naissance _____

Nationalité

Canadienne de naissance
 Canadienne par naturalisation
 Autre: _____

ANNEE MOIS JOUR
Date d'entrée au Canada _____

ANNEE MOIS JOUR
Date de naturalisation _____

Vous devez retourner le formulaire au centre de traitement dont l'adresse figure sur l'enveloppe de retour.

3 Signature

Signature _____ Date _____


Réservé au Ministère

INDEX DES FICHES SUR LE FORMULAIRE PAPIER

■ La zone de titre et les espaces réservés

- 219 Regrouper le numéro et le titre du formulaire
- 220 Rassembler et distinguer visuellement les espaces réservés à l'Administration
- 221 Employer les trames pour les espaces réservés à l'Administration

■ Le corps du formulaire

- 222 Hiérarchiser les zones d'information
- 223 Limiter le nombre d'alignements
- 224 Distinguer les zones conçues pour des destinataires différents
- 226 Traiter les libellés uniformément
- 227 Présenter de façon uniforme les renseignements sur l'identité
- 228 Simplifier la numérotation des questions
- 229 Donner les indications de remplissage dans la marge
- 231 Éviter les demandes de renseignements inutiles
- 232 Numérotter les subdivisions de façon logique

■ Les zones de saisie

- 233 Délimiter les zones de saisie
- 234 Choisir le bon type de zones de saisie
- 236 Formater adéquatement les cases de saisie
- 237 Faciliter l'inscription des montants d'argent
- 238 Optimiser la présentation des cases à cocher

■ Les autres documents

- 240 Alléger la présentation des documents d'accompagnement
- 242 Présenter les annexes de façon claire et ordonnée

REGROUPER LE NUMÉRO ET LE TITRE DU FORMULAIRE

Tous les formulaires doivent être identifiés par un titre et par un numéro. Un seul de ces éléments n'est pas suffisant. Ces éléments doivent être regroupés dans l'en-tête du document, de façon très lisible, et former un bloc d'information. Le numéro revêt une importance particulière, car il constitue un moyen d'identification unique. En effet, les citoyens ont de plus en plus recours à ce numéro pour trouver les documents qu'ils cherchent, notamment dans le Web. Il ne faut donc pas dissimuler le numéro du formulaire dans le bas d'une page ou le long des marges. La date de révision ou le numéro de la version du formulaire doit aussi être regroupé avec le numéro et le titre. Lorsqu'un document d'accompagnement (guide, dépliant, notices explicatives, etc.) fait référence à un formulaire, ce dernier devrait toujours être identifié à la fois par son titre et par son numéro.

Dans l'exemple qui suit, le numéro du formulaire et la date de révision ont été placés au bas du document. De plus, ces renseignements sont inscrits en si petits caractères qu'il est difficile de les voir.

INCORRECT

Ministère
ou organisme
Québec

Demande d'inscription

The image shows a form titled "Demande d'inscription" with a header section containing personal information fields. At the bottom right corner, the text "MO-01 (2006-01-01)" is printed in a small font. Dashed lines connect this text to the title "Demande d'inscription" above it, illustrating that the identification information is separated from the title.

Ministère ou organisme
MO-01
(2006-01-01)

Dans l'exemple corrigé, on a regroupé le numéro et la date de révision près du titre tout en augmentant la taille du caractère.

CORRECT

Ministère
ou organisme
Québec

Demande d'inscription MO-01 (2006-01-01)

En regroupant le titre, le numéro et la date de révision d'un formulaire, les concepteurs facilitent le repérage.

RASSEMBLER ET DISTINGUER VISUELLEMENT LES ESPACES RÉSERVÉS À L'ADMINISTRATION

Dans la plupart des formulaires, un espace plus ou moins grand est réservé à l'Administration. Bien que ces espaces soient utiles pour l'Administration, ils peuvent être sources de confusion pour le citoyen. À défaut de pouvoir les éliminer, il faut les signaler clairement et les séparer des zones que le citoyen doit remplir. L'idéal est de les placer à la fin du formulaire, près de la zone de signature. Ainsi, cet espace réservé n'est plus un obstacle dans le parcours de lecture. Par ailleurs, comme ces espaces ne doivent pas être remplis par le citoyen, un traitement visuel particulier doit leur être appliqué.

Dans l'exemple qui suit, un espace réservé à l'Administration est intégré à une zone du formulaire destinée au citoyen. En plus de ne pas porter de libellé, cet espace a reçu le même traitement visuel que certaines cases de la section. Le risque de confusion pour le citoyen est très grand.

INCORRECT

1 Renseignements sur l'identité

Sexe

Masculin Féminin

Nom de famille

Prénom

Dans l'exemple suivant, on a déplacé l'espace réservé à l'Administration à la toute fin du formulaire et on lui a donné un traitement visuel distinct. L'ajout du libellé *Réservé au Ministère* vient réduire considérablement le risque de confusion.

CORRECT

3 Signature

Signature

Date

Réservé au Ministère

Retirer l'espace réservé à l'Administration du principal parcours de lecture du citoyen contribue à simplifier le formulaire. Pour augmenter cet effet positif, les ministères et organismes doivent appliquer à cet espace un traitement visuel semblable dans tous leurs formulaires, de manière à bien ancrer les habitudes de lecture.

**EMPLOYER LES TRAMES
POUR LES ESPACES RÉSERVÉS
À L'ADMINISTRATION**

Qu'il s'agisse d'un procédé de mise en évidence pour attirer l'attention du citoyen ou d'une balise pour faciliter le travail de saisie des employés de l'Administration, l'utilisation des trames doit absolument être évitée dans les zones du formulaire destinées à être remplies par le citoyen. Les trames de fond doivent être réservées uniquement aux espaces administratifs. Les citoyens ont pris l'habitude d'interpréter les trames comme une indication de zone réservée.

Dans l'exemple qui suit, l'utilisation de la trame dans une zone non réservée à l'Administration peut confondre le citoyen, voire entraîner une omission volontaire de sa part.

INCORRECT

2 Renseignements sur la naissance

Lieu de naissance

Lieu d'enregistrement ou n° d'inscription

ANNÉE	MOIS	JOUR

Date de naissance

En retirant la trame, on élimine cette source de confusion, comme le montre l'exemple suivant.

CORRECT

2 Renseignements sur la naissance

Lieu de naissance

Lieu d'enregistrement ou n° d'inscription

ANNÉE	MOIS	JOUR

Date de naissance

En attribuant une fonction unique à la trame, on contribue à construire des repères de lecture fiables pour le citoyen, ce qui conduit inévitablement à une meilleure compréhension de la structure du document et de l'utilisation qui doit en être faite.

HIÉRARCHISER LES ZONES D'INFORMATION

Les composantes d'un formulaire ne sont pas des éléments successifs placés au hasard les uns après les autres. Elles obéissent à une hiérarchie informative qui doit transparaître sur le plan visuel. Lorsqu'une zone d'information en inclut une autre, les deux zones doivent recevoir un traitement visuel qui reflète cet ordre d'importance. Les titres, les filets ou le traitement typographique contribuent à manifester la hiérarchie de l'ensemble.

Dans l'exemple suivant, le traitement typographique choisi pour les titres ne révèle pas la hiérarchie des deux zones présentées. Le premier titre, qui englobe le second, devrait recevoir un traitement visuel plus marqué.

INCORRECT

1 Titre de la section

1.1 Titre de la sous-section

La hiérarchisation des zones d'information, à la manière des poupées russes, met l'information essentielle en relief et lui subordonne les autres afin de guider la lecture du citoyen. L'exemple suivant présente un traitement typographique qui rend bien compte de la hiérarchie de l'information.

CORRECT

1 Titre de la section

1.1 Titre de la sous-section

Avant d'entreprendre la lecture complète d'un document, la plupart des lecteurs parcourent le document pour prendre connaissance de son contenu et, souvent inconsciemment, de son organisation. Il est donc impératif de représenter visuellement l'organisation réelle de l'information pour ne pas lancer le lecteur sur de fausses pistes.

LIMITER LE NOMBRE D'ALIGNEMENTS

Dans bien des formulaires, les renseignements demandés sont nombreux. Pour aider à la compréhension, il est alors essentiel que l'organisation des zones d'information soit claire. Pour ce faire, l'un des principaux moyens consiste à réduire le nombre d'alignements. Cette réduction a pour conséquence de créer un parcours de lecture davantage prévisible et plus facile à suivre pour le lecteur.

Un alignement est une ligne verticale souvent invisible contre laquelle s'appuient des éléments d'une page (texte, titre, filet, image, etc.). L'effet visuel ainsi créé contribue à structurer le document.

Dans l'exemple suivant, le grand nombre d'alignements et l'organisation générale des cases ne permettent pas au lecteur de développer des automatismes qui faciliteraient le remplissage.

INCORRECT

Nom de famille		Prénom			
Adresse de domicile (numéro, rue, appartement)					
Ville, village, municipalité	Province	Pays	Code postal	Ind. rég.	Téléphone

En redistribuant les cases sur trois alignements principaux très évidents, les concepteurs simplifient le document. L'exemple qui suit montre que la réduction du nombre d'alignements permet aussi d'aérer le document.

CORRECT

Nom de famille		Prénom	
Adresse de domicile			
Numéro	Rue	Appartement	
Renseignements complémentaires			
Ville, village ou municipalité		Code postal	
Province	Pays		
Autres moyens de communication			
Ind. rég. Téléphone au domicile	Ind. rég. Téléphone au travail	Poste	

Évidemment, une telle organisation à deux ou à trois alignements peut contribuer à allonger la plupart des formulaires existants. Ce que l'on perd en papier se gagne en clarté et en compréhension.

TRAITER LES LIBELLÉS UNIFORMÉMENT

En règle générale, les libellés et les espaces destinés à recevoir de l'information sont les principaux éléments du corps du formulaire. Pour en faciliter le repérage et pour créer des habitudes de lecture et d'utilisation, il est primordial de fixer l'emplacement et le traitement des libellés autour des espaces de remplissage. Bien qu'il puisse exister plusieurs bonnes façons de faire, il faut préférer un traitement unique pour viser la plus grande uniformité possible entre les formulaires, surtout s'ils proviennent d'un même ministère ou organisme.

Dans l'exemple qui suit, les libellés présentent plusieurs différences de traitement. D'abord, la position des libellés *Téléphone au travail* et *Ind. rég.* n'est pas la même que celle des autres libellés de l'exemple. Ensuite, *Téléphone au domicile* est mis en gras, ce qui donne l'impression qu'il s'agit d'une information plus importante que les autres. Enfin, le libellé *Poste* est légèrement décalé vers la droite. Il faut absolument l'aligner sur le début de la zone de remplissage à laquelle il est rattaché.

INCORRECT

Autres moyens de communication

Ind. rég. **Téléphone au domicile**

Ind. rég. Téléimprimeur (ATS)

Ind. rég.

Téléphone au travail

Poste

Courriel

CORRECT

Autres moyens de communication

Ind. rég. Téléphone au domicile

Ind. rég. Téléimprimeur (ATS)

Ind. rég. Téléphone au travail

Poste

Courriel

L'exemple suivant rétablit la situation.

Tout traitement visuel particulier peut capter l'attention du lecteur et risque de le distraire de sa lecture. Il faut donc user des divers procédés graphiques avec parcimonie et éviter d'aller à l'encontre du canevas visuel. La surutilisation des procédés de mise en évidence a pour seul effet d'amoinrir l'efficacité d'un document bien conçu.

**PRÉSENTER DE FAÇON UNIFORME
LES RENSEIGNEMENTS SUR L'IDENTITÉ**

Certains renseignements sur l'identité présentent toujours les mêmes caractéristiques : le numéro d'assurance sociale, le numéro de téléphone (au domicile et au travail), le code postal, par exemple. Des présentations différentes pour inscrire ces mêmes renseignements peuvent laisser le lecteur perplexe. Le citoyen ne devrait jamais se demander s'il doit inscrire telle ou telle information ni comment le faire. C'est principalement l'absence d'espace clairement prévu pour des renseignements habituels qui pose le plus souvent un problème.

Dans les exemples qui suivent, qui sont les plus courants, l'inscription des renseignements demandés peut induire en erreur. Dans le premier cas, il n'y a pas de place pour insérer le numéro de poste du téléphone au travail. Dans le deuxième cas, il n'y a pas d'espace pour inscrire l'indicatif régional.

INCORRECTS

Ind. rég. Téléphone au travail

Téléphone au domicile

La présentation uniforme de ces renseignements simplifie le remplissage d'un formulaire par le citoyen. Dans les exemples corrigés qui suivent, on a ajouté les éléments manquants. Il faut noter le traitement sans division de la case servant à inscrire le numéro du poste, car ce dernier peut être constitué d'un nombre variable de chiffres.

CORRECTS

Ind. rég. Téléphone au travail

Poste

Ind. rég. Téléphone au domicile

En uniformisant les espaces prévus pour l'inscription des renseignements habituels, on évite au citoyen de se poser des questions sur la manière d'inscrire une information souvent essentielle pour renseigner sur son identité. S'il trouve toujours les mêmes éléments à la même place, il se forgera un schéma mental qui simplifiera son travail.

SIMPLIFIER LA NUMÉROTATION DES QUESTIONS

Dans plusieurs formulaires, les questions sont précédées d'un numéro à l'usage de l'Administration. Ce système de numérotation destiné au traitement des données surcharge le document et peut ralentir la lecture. Dans la mesure du possible, il faut éliminer ces numéros qui ne concernent pas le citoyen. À l'opposé, les appels de notes qui renvoient à des explications en annexe ou dans un guide d'accompagnement facilitent le remplissage du formulaire. Comme ces indications sont très importantes pour le citoyen, les concepteurs doivent mettre l'accent sur ce système d'aide, tout en s'assurant qu'il ne surcharge pas le formulaire.

Dans l'exemple qui suit, le double système de numérotation utilisé surcharge le document. Le premier, à l'usage de l'Administration, n'est d'aucune utilité pour le citoyen. Le second, quoique très utile pour le remplissage, a subi un traitement visuel qui lui donne plus d'importance que les questions elles-mêmes.

INCORRECT

100 | Nom de famille ① | 111 | Prénom ②

Adresse de domicile

115 | Numéro | 118 | Rue ③ | 137 | Appartement

141 | Renseignements complémentaires

145 | Ville, village ou municipalité ④ | 149 | Code postal ⑤

150 | Province ⑥ | 173 | Pays ⑦

Dans l'exemple corrigé, on a éliminé les numéros à l'usage de l'Administration et on a diminué l'importance visuelle des appels de notes. Ce changement allège la présentation visuelle.

CORRECT

Nom de famille ① | Prénom ②

Adresse de domicile

Numéro | Rue ③ | Appartement

Renseignements complémentaires

Ville, village ou municipalité ④ | Code postal ⑤

Province ⑥ | Pays ⑦

Si les numéros à l'usage de l'Administration doivent absolument être utilisés, les concepteurs auraient avantage à se servir du même système de numérotation pour effectuer les renvois vers les documents d'aide.

Déplacées dans la marge de gauche, les instructions ne se mêlent plus au corps du formulaire. De plus, en les disposant ainsi de façon systématique, les concepteurs leur donnent la meilleure mise en évidence qui soit, sans pour autant nuire au contenu principal, bien au contraire. C'est ce que montre l'exemple suivant.

CORRECT

Remplissez toutes les cases du formulaire à l'encre et en caractères d'imprimerie.

1 Renseignements sur l'identité

Sexe

Masculin Féminin

Nom de famille

Prénom

Adresse de domicile

Numéro

Rue

Appartement

Servez-vous de cet espace pour compléter votre adresse ou pour donner des précisions sur votre adresse (lot, site, tour, etc.).

Renseignements complémentaires

Ville, village ou municipalité

Code postal

Province

Pays

En retirant les instructions de remplissage du corps d'un formulaire, on l'allège de deux façons. D'abord, on le simplifie visuellement. L'espace gagné permet de faciliter le repérage et d'éliminer en partie l'impression de complexité que peut ressentir le citoyen. Ce faisant, on le simplifie du point de vue de la tâche à accomplir : le citoyen peut se concentrer sur les libellés et les espaces à remplir, qui ne sont plus brouillés par un autre type d'information.

ÉVITER LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS INUTILES

Il arrive qu'à l'intérieur de certains formulaires s'insère une question sans rapport avec celles qui sont propres à la demande principale. Il s'agit souvent d'une question facultative liée à la scolarité, au numéro d'assurance sociale ou à la situation familiale du citoyen. N'ayant pas de lien direct avec l'objet du document, ce type de demande est à supprimer.

Dans l'exemple suivant, une question sur la scolarité – non nécessaire au traitement de la demande – est insérée dans un bloc de renseignements sur l'identité.

INCORRECT

<input type="text"/> Ind. rég. Téléphone au domicile	<input type="text"/>	<input type="text"/> Ind. rég. Téléphone au travail	<input type="text"/> Poste
<input type="text"/> Ind. rég. Téléimprimeur (ATS)	<input type="text"/> Nombre d'années de scolarité (aux fins de statistiques seulement)		

Bien que la mention *aux fins de statistiques seulement* laisse entrevoir le caractère facultatif de la question, il convient de limiter les questions d'un formulaire à l'objet exact de la demande. Toutefois, s'il est absolument essentiel de poser une question supplémentaire, il faut clairement l'indiquer comme non obligatoire, et ne pas laisser de doute à ce propos. D'ailleurs, dans ce cas, il est préférable de prévoir une zone distincte pour ce genre de question.

NUMÉROTER LES SUBDIVISIONS DE FAÇON LOGIQUE

Les subdivisions numériques et alphanumériques sont très pratiques, autant pour le citoyen que pour l'Administration. Pour exploiter au maximum ce mode d'organisation de l'information, il faut suivre la logique de base : les chiffres, comme les lettres, doivent se suivre dans l'ordre habituel, sans omission (1, 2, 3, 4, 5, etc., et *a, b, c, d*, etc.). Par ailleurs, il ne faut pas oublier qu'une subdivision ne peut jamais exister seule. En effet, tout chiffre 1 appelle le chiffre 2 ; toute lettre *a* appelle la lettre *b*.

L'exemple suivant illustre deux problèmes : la subdivision 1a n'a pas d'écho 1b et le point 2 est suivi du point 4. Ce genre de problème peut se produire lorsque les rédacteurs utilisent des codes d'identification propres à l'usage interne. Ces codes ne font aucun sens pour le citoyen.

INCORRECT

Voici la liste des documents qu'il faut joindre à votre envoi :

- 1a Carte d'assurance maladie
- 2 Permis de conduire
- 4 Preuve de paiement

Lorsque l'ordre numérique des subdivisions est suivi, le texte semble plus logique, comme le montre l'exemple corrigé.

CORRECT

Voici la liste des documents qu'il faut joindre à votre envoi :

- 1 Carte d'assurance maladie
- 2 Permis de conduire
- 3 Preuve de paiement

L'ordre logique des subdivisions permet de baliser un document ; il offre un cadre à la lecture.

DÉLIMITER LES ZONES DE SAISIE

Les zones que le citoyen ou la citoyenne remplit dans un formulaire doivent toutes être clairement identifiées et délimitées. Lorsque cela est nécessaire, il faut aussi donner des instructions précises afin de ne pas obliger le citoyen à deviner ce qu'il doit faire. Il faut éliminer les espaces blancs non délimités qui n'indiquent pas clairement qu'une information doit être inscrite.

Dans l'exemple suivant, le citoyen ne peut pas deviner qu'une information doit être inscrite dans les espaces vides. De plus, s'il le devine, il devra lui-même choisir l'endroit précis de l'inscription.

INCORRECT

c.

Partie demanderesse

Partie défenderesse

Dans l'exemple corrigé, l'ajout de filets élimine complètement l'hésitation. Il est évident que des renseignements doivent être inscrits dans les emplacements désignés. De plus, l'abréviation a été remplacée par le mot au long, ce qui ne peut que clarifier les choses. Enfin, la dénomination juridique servant à nommer les parties a été reformulée.

CORRECT

contre

Nom de la personne qui fait une demande en justice

Nom de la personne visée par la demande

En délimitant de manière stricte les zones que le citoyen doit remplir, on l'aide à ne rien oublier et on lui donne des balises de lecture qui encadrent le remplissage du formulaire. Pour éviter confusion et oublis, il est impératif d'accorder un traitement visuel semblable et cohérent aux zones de saisie.

CHOISIR LE BON TYPE DE ZONES DE SAISIE

Dans un formulaire, il existe trois types de zones de saisie pour recueillir de l'information :

- la ligne sans divisions,
- les cases ouvertes,
- les cases fermées.

La ligne sans divisions doit être utilisée lorsque l'information demandée est de longueur variable. Elle est recommandée pour l'inscription de données comme le nom de famille, le prénom, la ville, le pays, etc. Les cases ouvertes conviennent parfaitement pour les renseignements dont le format ne varie pas. Elles sont donc très utiles pour l'inscription du code postal, des numéros de téléphone, des numéros de référence propres aux différents organismes et ministères. Enfin, les cases fermées doivent être réservées pour les zones du formulaire où l'on propose des choix de réponse.

L'utilisation des cases ralentit généralement l'inscription des renseignements. De plus, dans le premier cas de l'exemple qui suit, il n'y a pas suffisamment d'espace pour inscrire le nom de la ville. Dans le deuxième cas, il aurait fallu utiliser les cases ouvertes. En plus de guider le remplissage, celles-ci alourdissent beaucoup moins le formulaire que ne le font les cases fermées. Enfin, pour donner le maximum de cohérence visuelle à l'ensemble, il faut privilégier des cases à cocher de forme carrée, ce qui n'est pas le cas ici.

INCORRECTS

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">S</td><td style="padding: 2px 5px;">A</td><td style="padding: 2px 5px;">I</td><td style="padding: 2px 5px;">N</td><td style="padding: 2px 5px;">T</td><td style="padding: 2px 5px;">-</td><td style="padding: 2px 5px;">F</td><td style="padding: 2px 5px;">E</td><td style="padding: 2px 5px;">R</td><td style="padding: 2px 5px;">É</td><td style="padding: 2px 5px;">O</td><td style="padding: 2px 5px;">L</td><td style="padding: 2px 5px;">-</td><td style="padding: 2px 5px;">L</td><td style="padding: 2px 5px;">E</td><td style="padding: 2px 5px;">S</td><td style="padding: 2px 5px;">-</td><td style="padding: 2px 5px;">N</td><td style="padding: 2px 5px;">E</td><td style="padding: 2px 5px;">I</td><td style="padding: 2px 5px;">G</td> </tr> </table>	S	A	I	N	T	-	F	E	R	É	O	L	-	L	E	S	-	N	E	I	G
S	A	I	N	T	-	F	E	R	É	O	L	-	L	E	S	-	N	E	I	G	
Ville, village ou municipalité																					

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">G</td><td style="padding: 2px 5px;">O</td><td style="padding: 2px 5px;">A</td><td style="padding: 2px 5px;">3</td><td style="padding: 2px 5px;">R</td><td style="padding: 2px 5px;">0</td> </tr> </table>	G	O	A	3	R	0
G	O	A	3	R	0	
Code postal						

<p>Sexe</p> <p><input type="radio"/> Masculin</p> <p><input checked="" type="radio"/> Féminin</p>
--

L'exemple ci-dessous montre qu'en utilisant la ligne sans divisions pour les renseignements textuels à longueur variable (1^{er} cas), on permet au citoyen d'inscrire toute l'information nécessaire sans qu'il déborde dans les autres champs. Les cases ouvertes (2^e cas) conviennent parfaitement pour les renseignements à longueur fixe. Les cases fermées (3^e cas) doivent être réservées aux questions à choix multiples.

CORRECTS

SAINT-FERRÉOL-LES-NEIGES

Ville, village ou municipalité

ligne sans divisions

G.O.A.3.R.O.

Code postal

cases ouvertes

Sexe

Masculin

Féminin

cases fermées

Pour faciliter le travail de saisie des employés, certains ministères ou organismes privilégient l'utilisation de cases au lieu des lignes sans divisions pour l'inscription de renseignements à longueur variable. Dans ce cas, il est fortement recommandé d'utiliser les cases ouvertes et de s'assurer qu'elles apparaissent en nombre suffisant. Les cases fermées, quant à elles, doivent absolument être réservées pour les choix de réponse et ne jamais être utilisées pour les autres types de réponses.

FORMATER ADÉQUATEMENT LES CASES DE SAISIE

L'utilisation des cases de saisie, qu'elles soient ouvertes ou fermées, doit être limitée, car elles réduisent la fluidité de la rédaction. Pour diminuer cette difficulté, les concepteurs doivent leur donner un traitement visuel adéquat. D'abord, il faut choisir le bon type de case. Ensuite, il faut s'assurer d'avoir un bon contraste entre le trait de la case et le fond de la page, sans pour autant en exagérer la force. Enfin, les cases doivent être bien formées, en trait fin et continu, et être de largeur et de hauteur égales.

Dans l'exemple qui suit, le choix des cases fermées, l'utilisation des pointillés, l'espacement entre les cases et la grande épaisseur des traits sont autant d'éléments qui diminuent la lisibilité des cases. L'effet d'optique créé par ce type de présentation graphique distrait l'œil au point de nuire au remplissage.

INCORRECT

Adresse de domicile

Numéro	Rue	Appartement
Code postal	Province	Pays

Labels: Numéro, Rue, Appartement, Code postal, Province, Pays

L'exemple suivant a été corrigé. Les cases ont presque toutes été remplacées par des lignes sans divisions. Les cases ouvertes employées pour inscrire le code postal se voient mieux, et il est plus facile d'y inscrire de l'information

CORRECT

Adresse de domicile

Numéro	Rue	Appartement
Renseignements complémentaires		
Ville, village ou municipalité		Code postal
Province	Pays	

Labels: Numéro, Rue, Appartement, Renseignements complémentaires, Ville, village ou municipalité, Code postal, Province, Pays

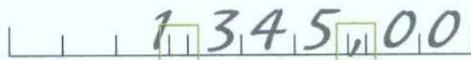
Il faut se rappeler qu'il est plus facile d'inscrire de l'information dans des cases ouvertes que dans des cases fermées. Il faut donc limiter l'utilisation de ces dernières aux questions à choix de réponse. Bien que l'emploi des pointillés soit parfois nécessaire pour la reconnaissance optique, il faut éviter ce choix graphique en raison des grandes difficultés de lecture qu'il cause.

FACILITER L'INSCRIPTION DES MONTANTS D'ARGENT

Dans les formulaires administratifs, il arrive souvent qu'on demande au citoyen d'inscrire des montants d'argent. Ces montants doivent être inscrits dans des cases qui ne laissent aucun doute sur l'information à donner : le citoyen ne devrait avoir à y inscrire que le montant, sans signe spécifique (symbole d'unité monétaire, séparateur des milliers, virgule, etc.). Il doit pouvoir comprendre rapidement la façon de remplir la case.

Dans l'exemple qui suit, l'espacement des cases n'est pas constant. Il est difficile de comprendre que rien ne doit être inscrit dans l'espace plus petit qui sépare les centaines des milliers (à gauche). De plus, l'ajout ou non d'un séparateur entre les dollars et les cents (à droite) peut également être source de doute ou même d'erreur.

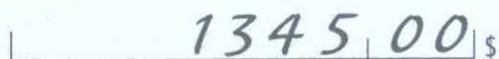
INCORRECT



Montant du remboursement demandé

Dans l'exemple corrigé qui suit, les cases ont été modifiées de manière à faciliter l'inscription des données. Les divisions ont été éliminées pour faire place à une seule ligne séparatrice entre les dollars et les cents. De plus, l'ajout du symbole d'unité monétaire au bout de la ligne permet de saisir rapidement la nature de l'information à inscrire.

CORRECT



Montant du remboursement demandé

En évitant au citoyen de gérer la division des milliers (par une virgule) ou toute information autre que la valeur numérique, on simplifie sa tâche.

OPTIMISER LA PRÉSENTATION DES CASES À COCHER

Les cases à cocher (cases fermées) sont utilisées pour permettre un choix entre plusieurs éléments. Il importe de les regrouper et d'optimiser leur présentation visuelle pour faciliter le repérage, la compréhension et le remplissage. Bien que la position du libellé puisse être discutable, il faut privilégier un positionnement à droite de la case à cocher. Lorsqu'il y a plus de deux choix offerts, il faut préférer l'alignement vertical.

Dans l'exemple qui suit, on offre au citoyen deux choix de réponse. La distance qu'il y a entre les deux éléments ainsi que la position du libellé (à gauche de la case) vont à l'encontre des principes énoncés.

INCORRECT

Langue de correspondance

Français

Anglais

Pour optimiser la compréhension et l'utilisation de cette liste, il faut d'abord regrouper les deux éléments (sur l'axe horizontal ou vertical). Cela fait davantage ressortir l'opposition entre les éléments. Ensuite, il faut déplacer les libellés à droite des cases à cocher. Disposées ainsi, les cases servent aussi de puces : elles ont pour fonction de stabiliser le mouvement de l'œil d'un élément à l'autre lors de la consultation. L'exemple suivant illustre les présentations souhaitables lorsqu'il n'y a que deux éléments.

CORRECTS

Langue de correspondance

Français

Anglais

OU

Langue de correspondance

Français

Anglais

Quand il y a plus de deux choix, comme le montre l'exemple suivant, il faut éviter de disperser les éléments à l'horizontale. Même si cela peut faire économiser de l'espace sur le formulaire, il est difficile de disposer les éléments à égale distance (surtout quand les libellés n'ont pas le même nombre de lettres) tout en donnant l'impression de regroupement.

INCORRECT

Documents joints à la demande

Passeport Copie d'acte de naissance Permis de conduire Autre: _____

Lorsqu'il y a plus de trois éléments, l'alignement horizontal ne permet pas un traitement optimal, puisqu'il ajoute des alignements au canevas visuel du formulaire. Dans l'exemple suivant, la disposition verticale facilite l'utilisation du formulaire par l'effet de liste créé.

CORRECT

Documents joints à la demande

Passeport
 Copie d'acte de naissance
 Permis de conduire
 Autre: _____

La combinaison des modes horizontal et vertical peut toutefois devenir la meilleure solution visuelle lorsqu'il y a une grande quantité de choix. L'exemple suivant présente une offre de choix sur deux colonnes.

CORRECT

Langues parlées

Français Japonais
 Anglais Portugais
 Allemand Roumain
 Espagnol Russe
 Grec Vietnamien
 Italien Autre: _____

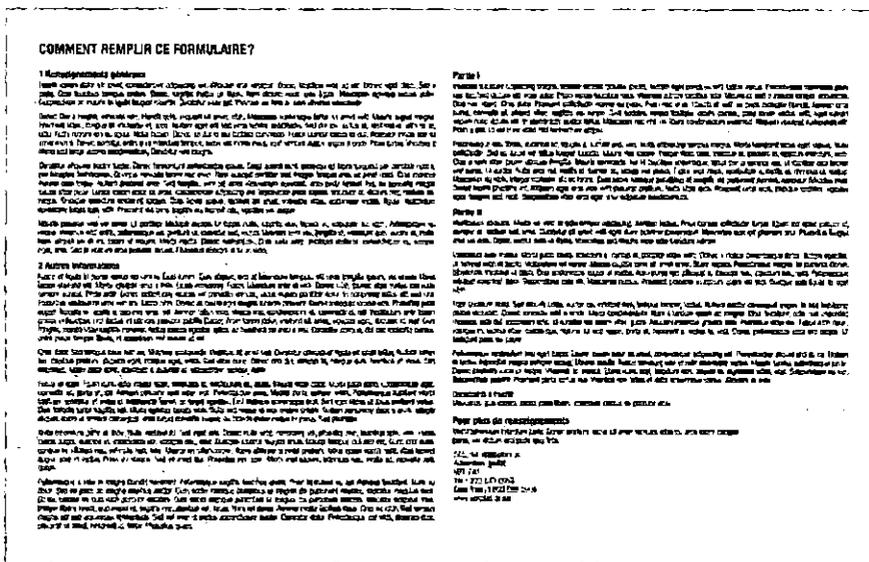
Ce type de disposition peut être optimal à trois conditions. D'abord, il ne doit pas ajouter d'alignements supplémentaires au canevas visuel du formulaire. De plus, il doit favoriser l'effet de liste ou de regroupement. Enfin, les cases à cocher doivent être à distance constante d'une colonne à l'autre, de manière à favoriser le déplacement rapide de l'œil.

ALLÉGER LA PRÉSENTATION DES DOCUMENTS D'ACCOMPAGNEMENT

Les documents qui accompagnent les formulaires (guide, notices explicatives, annexes) sont souvent très chargés, même lorsqu'ils ne contiennent que les renseignements utiles et nécessaires. Pour faciliter le repérage à l'intérieur de ces documents, les concepteurs doivent mettre les titres en valeur, découper avec soin les paragraphes et s'assurer de la concordance des titres entre le formulaire principal et les documents qui l'accompagnent.

Dans l'exemple qui suit, l'apparence compacte du document a de quoi décourager la lecture.

INCORRECT



Une fois les paragraphes plus découpés et les titres davantage mis en évidence, le même texte devient beaucoup plus facile à lire et à utiliser. Dans l'exemple suivant, en plus des modifications apportées à l'interlignage et aux différents espacements, certains titres ont été réécrits pour être en adéquation parfaite avec le formulaire concerné. Un paragraphe contenant une longue énumération a également été transformé en liste à puces (1^{re} colonne, en bas). Enfin, des intertitres de repérage ont été mis en gras au début des paragraphes pour favoriser la lecture en survol.

CORRECT

COMMENT REMPLIR CE FORMULAIRE ?

1 Renseignements sur l'identité

Nom et prénom. Donnez votre nom complet tel qu'il figure sur votre carte d'identité. Si vous avez un nom de famille, indiquez-le également. Si vous avez un nom de naissance différent, indiquez-le également.

Adresse. Indiquez votre adresse complète, y compris le numéro de la rue, le nom de la rue, le nom de la ville, le nom de la province, le nom de la région, le nom de la poste et le nom de la ville. Si vous avez une adresse secondaire, indiquez-la également.

Numéro de téléphone. Indiquez votre numéro de téléphone personnel ou professionnel. Si vous avez un numéro de téléphone mobile, indiquez-le également.

Statut marital. Indiquez votre statut marital (marié, célibataire, divorcé, veuf, séparé, etc.). Si vous êtes marié, indiquez également le nom de votre conjoint.

2 Description de l'activité

Poste. Indiquez votre poste actuel ou votre dernier poste. Si vous êtes étudiant, indiquez votre établissement d'enseignement.

Donnez également, sous votre signature :

- Votre nom complet
- Votre adresse complète
- Votre numéro de téléphone
- Votre date de naissance
- Votre date de signature
- Votre date de naissance
- Votre adresse complète
- Votre numéro de téléphone
- Votre date de signature

Présentation. À l'heure de votre entrevue, présentez-vous avec une photo récente et une copie de votre carte d'identité. Si vous n'avez pas de photo, apportez-en une.

3 Dépenses

Revenus. Indiquez vos revenus annuels nets avant impôt. Si vous avez des revenus provenant de sources autres que votre emploi, indiquez-les également.

Prélèvements. Indiquez les montants des prélèvements effectués sur vos revenus, y compris les cotisations sociales et les cotisations pour la retraite.

4 Signature

Signature. Indiquez votre signature manuscrite. Si vous n'avez pas de signature, indiquez votre nom complet.

Attestation. Indiquez si vous avez des dettes, des obligations ou des engagements financiers en cours.

Statut. Indiquez votre statut marital et votre situation financière.

Présentation. À l'heure de votre entrevue, présentez-vous avec une photo récente et une copie de votre carte d'identité.

Documents à fournir

- Carte d'identité
- Carte de crédit
- Carte de débit
- Carte de paiement
- Carte de transport

Pour plus de renseignements

Si vous avez des questions, appelez le 1-800-960-0808. Vous pouvez également visiter notre site Web à l'adresse suivante : www.1888.ca

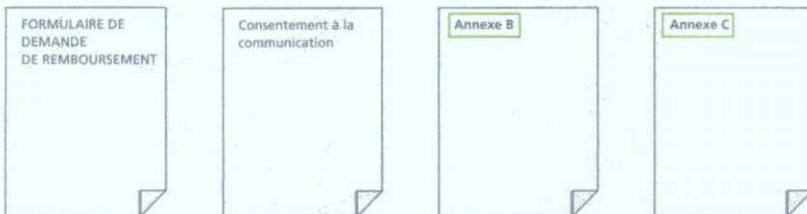
En clarifiant davantage la structure d'un document d'accompagnement et en augmentant les espaces blancs, les concepteurs contribuent à faciliter le travail de repérage du lecteur et lui simplifient parallèlement la tâche.

PRÉSENTER LES ANNEXES DE FAÇON CLAIRE ET ORDONNÉE

Les annexes, qu'il s'agisse de fiches explicatives, d'instructions ou de parties d'un formulaire, devraient toujours être présentées de la même façon. Au fil du temps, les citoyens se sont familiarisés avec des annexes portant les lettres *A, B, C, D*, etc. Il faut exploiter cette connaissance. Par ailleurs, l'annexe doit porter un titre, celui qu'on trouve dans la table des matières des guides accompagnant les formulaires.

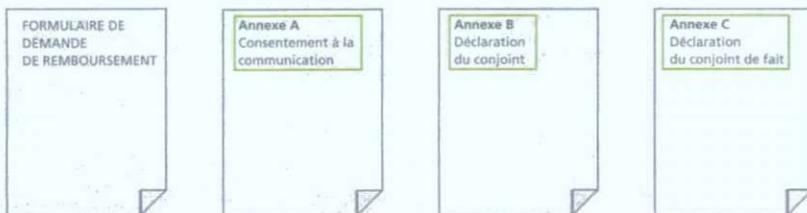
Dans l'exemple suivant, la présentation des annexes est source de confusion. L'absence de lettre indiquant l'ordre dans le premier document et l'absence de titre dans les documents suivants amènent le citoyen à se demander s'il a les bons documents en main.

INCORRECT



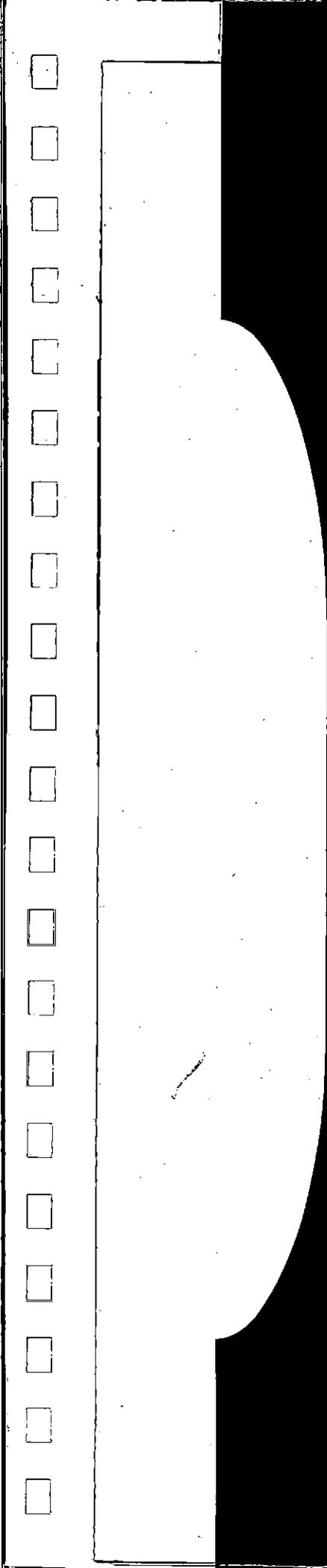
Dans l'exemple correct, les trois annexes sont identifiées par une lettre et un titre.

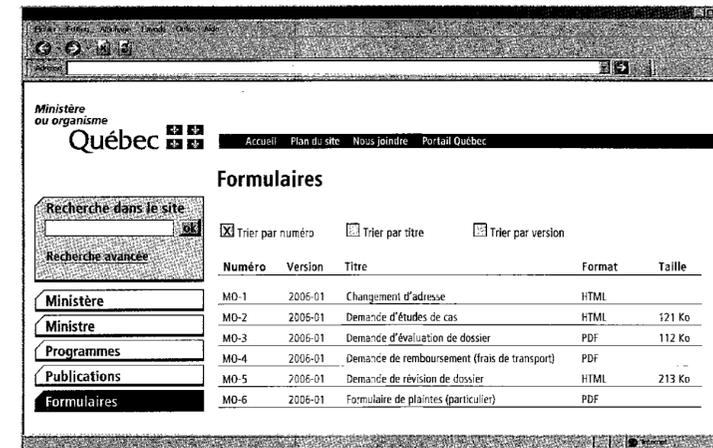
CORRECT



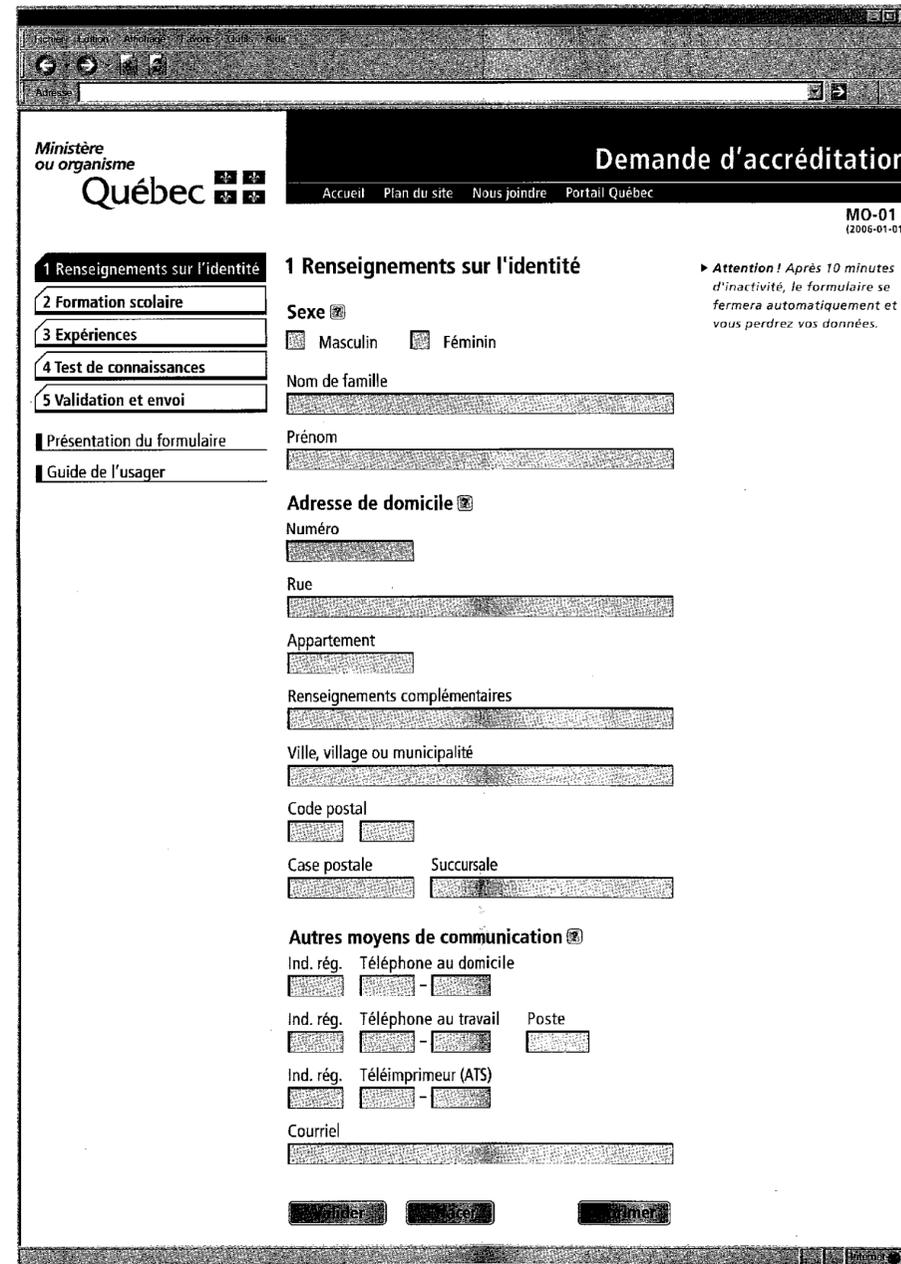
Au moment de créer un nouveau formulaire, il peut arriver que l'annexe qu'on souhaite lui ajouter existe déjà dans un autre document. Il est possible de l'utiliser à condition toutefois d'adapter sa numérotation, son titre et sa présentation visuelle en fonction du nouveau document dans lequel l'annexe sera insérée.

Formulaire électronique





■ Apparenté au formulaire papier en ce qui concerne le rôle qu'il joue dans la relation État-citoyen et au site Web en ce qui concerne sa forme, le formulaire électronique constitue un genre de document à part entière. Très répandu dans les sites Web gouvernementaux, le formulaire électronique tient généralement sur une seule page et sert à la cueillette ou au traitement de données simples, comme l'envoi de commentaires de la part du citoyen ou de la citoyenne, la commande de publications, etc. Parfois, le formulaire peut être plus complexe. Structuré en plusieurs pages et, la plupart du temps, lié à une base de données, il permettra le traitement de plusieurs types de renseignements, comme le calcul d'une cotisation, l'admissibilité à un programme, etc. Si le formulaire électronique jouit d'une grande popularité auprès des citoyens, c'est qu'il facilite généralement le remplissage grâce à l'automatisation de certaines tâches : report de données, calcul automatisé, adaptation du formulaire en fonction de certains paramètres saisis préalablement, sauvegarde, recours à de l'aide adaptée à la situation, etc.



Formulaire électronique

L'information

Tous les formulaires, simples ou complexes, doivent faire l'objet d'une introduction qui explique le rôle du formulaire et qui en précise les destinataires. Dans le cas où le formulaire relève d'une procédure administrative ou juridique relativement complexe, il faut ajouter une mise en contexte qui permettra à l'utilisateur de comprendre le processus dans lequel il s'engage et le rôle joué par le formulaire dans ce processus.

Par ailleurs, il faut limiter la demande d'information au minimum requis. Si de l'information non nécessaire doit être demandée (aux fins de statistiques par exemple), il faut alors préciser à l'utilisateur que la décision de répondre à la question est laissée à son entière discrétion. De plus, si cela est possible, les questions facultatives ne doivent pas être intégrées au formulaire : elles doivent apparaître à la fin du processus ou entre deux étapes.

La structure

Le formulaire est généralement intégré dans la structure de contenu d'un site Web gouvernemental. Il doit s'intégrer visuellement au site auquel il est rattaché. Toutefois, le formulaire complexe a aussi sa structure propre puisqu'il constitue un microsite à lui seul. Le formulaire principal est souvent divisé en étapes, étapes qui correspondent à divers aspects de la tâche à effectuer par l'utilisateur. Quel que soit le nombre d'étapes à franchir, le formulaire doit présenter un plan clair de sa structure. Ainsi, l'utilisateur doit savoir à tout moment 1) à quelle étape il se trouve, 2) combien d'étapes il a franchies et 3) combien il en reste avant d'avoir rempli complètement le formulaire. Au lieu de surcharger une page de questions, il est préférable d'augmenter le nombre d'étapes, qu'il faut malgré tout limiter à sept dans la mesure du possible.

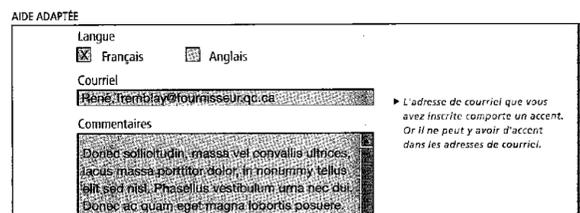
En règle générale, les formulaires complexes doivent être accompagnés d'un guide ou d'un système d'aide. Les concepteurs devraient intégrer l'aide et les consignes de remplissage dans l'interface du formulaire. Bien sûr, un guide plus complet en format HTML ou PDF à consulter parallèlement au formulaire peut demeurer à la disposition de l'utilisateur ou de l'utilisatrice.

L'ergonomie

Pour être facile et agréable à utiliser, le formulaire électronique doit se plier aux mêmes exigences ergonomiques qui prévalent pour les sites Web de façon plus générale. Les concepteurs doivent toutefois porter une attention particulière à certains éléments plus typiques des formulaires électroniques.

Validation souple. Entre chaque étape d'un formulaire complexe, il n'est pas rare que les données entrées par l'utilisateur soient soumises à une validation. Cela contribue généralement à rassurer l'utilisateur, à condition toutefois que le système de validation soit souple. En effet, dans la mesure du possible, le système de validation ne doit pas empêcher l'utilisateur de poursuivre le remplissage du formulaire même s'il détecte des erreurs ou des manques.

Aide adaptée. Présenter un document d'aide complet et l'intégrer à l'interface n'est pas suffisant. Dans tous les cas, il faut adapter l'aide en fonction de la situation précise de l'utilisateur. Ainsi, le système doit afficher des consignes précises, des voies de solution pour corriger les erreurs commises (et non hypothétiques), des exemples concrets pour faciliter la saisie, etc.



Sécurité du système. Tous les formulaires doivent être sécurisés de manière à protéger les renseignements personnels des utilisateurs. Dans la mesure du possible, les formulaires longs doivent permettre la sauvegarde des données. Il faut aussi prévenir l'utilisateur dans tous les cas où le formulaire ferme automatiquement après une certaine période d'inactivité.

En plus de ces éléments, il ne faut pas oublier de permettre le retour au site Web principal. Les concepteurs doivent aussi tenir compte de l'optimisation des pages pour l'impression.

AIDE-MÉMOIRE

- **La recherche des formulaires**
 - Annoncer les formulaires en page d'accueil
 - Faciliter la recherche des formulaires
 - Décrire les documents avec précision
- **L'information et la structure**
 - Limiter la demande de renseignements à l'essentiel
 - Parier la langue de l'utilisateur ou de l'utilisatrice
 - Reprendre l'environnement visuel du site Web
 - Scinder en étapes les formulaires longs
 - Intégrer une étape de confirmation détaillée
- **Les systèmes d'aide et de validation**
 - Concevoir un système d'aide facile d'accès
 - Intégrer les messages d'aide dans l'interface
 - Faciliter la correction des erreurs
 - Concevoir une étape de validation
 - Concevoir un système de validation souple
- **L'ergonomie**
 - Afficher le délai d'utilisation
 - Formater les cases adéquatement
 - Offrir la possibilité d'imprimer

Formulaire électronique

Apparenté au formulaire papier en ce qui concerne le rôle qu'il joue dans la relation État-citoyen et au site Web en ce qui concerne sa forme, le formulaire électronique constitue un genre de document à part entière. Très répandu dans les sites Web gouvernementaux, le formulaire électronique tient généralement sur une seule page et sert à la cueillette ou au traitement de données simples, comme l'envoi de commentaires de la part du citoyen ou de la citoyenne, la commande de publications, etc. Parfois, le formulaire peut être plus complexe. Structuré en plusieurs pages et, la plupart du temps, lié à une base de données, il permettra le traitement de plusieurs types de renseignements, comme le calcul d'une cotisation, l'admissibilité à un programme, etc. Si le formulaire électronique jouit d'une grande popularité auprès des citoyens, c'est qu'il facilite généralement le remplissage grâce à l'automatisation de certaines tâches : report de données, calcul automatisé, adaptation du formulaire en fonction de certains paramètres saisis au préalable, sauvegarde, recours à de l'aide adaptée à la situation, etc.

L'information

Tous les formulaires, simples ou complexes, doivent faire l'objet d'une introduction qui explique le rôle du formulaire et qui en précise les destinataires. Dans le cas où le formulaire relève d'une procédure administrative ou juridique relativement complexe, il faut ajouter une mise en contexte qui permettra à l'utilisateur de comprendre le processus dans lequel il s'engage et le rôle joué par le formulaire dans ce processus.

Par ailleurs, il faut limiter la demande d'information au minimum requis. Si de l'information non nécessaire doit être demandée (aux fins de statistiques, par exemple), il faut alors préciser à l'utilisateur que la décision de répondre à la question est laissée à son entière discrétion. De plus, si cela est possible, les questions facultatives ne doivent pas être intégrées au formulaire : elles doivent apparaître à la fin du processus ou entre deux étapes.

La structure

Le formulaire est généralement intégré dans la structure de contenu d'un site Web gouvernemental. Il doit s'intégrer visuellement au site auquel il est rattaché. Toutefois, le formulaire complexe a aussi sa structure propre puisqu'il constitue un microsite à lui seul. Le formulaire principal est souvent divisé en étapes, étapes qui correspondent à divers aspects de la tâche à effectuer par l'utilisateur. Quel que soit le nombre d'étapes à franchir, le formulaire doit présenter un plan clair de sa structure. Ainsi, l'utilisateur doit savoir à tout moment 1) à quelle étape il se trouve, 2) combien d'étapes il a franchies et 3) combien il en reste avant d'avoir rempli complètement le formulaire. Au lieu de surcharger une page de questions, il est préférable d'augmenter le nombre d'étapes, qu'il faut malgré tout limiter à sept dans la mesure du possible.

En règle générale, les formulaires complexes doivent être accompagnés d'un guide ou d'un système d'aide. Les concepteurs devraient intégrer l'aide et les consignes de remplissage dans l'interface du formulaire. Bien sûr, un guide plus complet en format HTML ou PDF à consulter parallèlement au formulaire peut demeurer à la disposition de l'utilisateur ou de l'utilisatrice.

L'ergonomie

Pour être facile et agréable à utiliser, le formulaire électronique doit se plier aux mêmes exigences ergonomiques qui prévalent pour les sites Web de façon plus générale. Les concepteurs doivent toutefois porter une attention particulière à certains éléments plus typiques des formulaires électroniques.

Validation souple. Entre chaque étape d'un formulaire complexe, il n'est pas rare que les données entrées par l'utilisateur soient soumises à une validation. Cela contribue généralement à rassurer l'utilisateur, à condition toutefois que le système de validation soit souple. En effet, dans la mesure du possible, le système de validation ne doit pas empêcher l'utilisateur de poursuivre le remplissage du formulaire même s'il détecte des erreurs ou des manques.

Aide adaptée. Présenter un document d'aide complet et l'intégrer à l'interface n'est pas suffisant. Dans tous les cas, il faut adapter l'aide en fonction de la situation précise de l'utilisateur. Ainsi, le système doit afficher des consignes précises, des voies de solution pour corriger les erreurs commises (et non hypothétiques), des exemples concrets pour faciliter la saisie, etc.

AIDE ADAPTÉE

Langue	
<input checked="" type="checkbox"/> Français	<input type="checkbox"/> Anglais
Courriel	
<input type="text" value="René.Tremblay@fournisseur.qc.ca"/>	► L'adresse de courriel que vous avez inscrite comporte un accent. Or il ne peut y avoir d'accent dans les adresses de courriel.
Commentaires	
<input type="text" value="Donec sollicitudin, massa vel convallis ultrices, lacus massa porttitor dolor, in nonummy tellus elit sed nisl. Phasellus vestibulum urna nec dui. Donec ac quam eget magna lobortis posuere."/>	

Sécurité du système. Tous les formulaires doivent être sécurisés de manière à protéger les renseignements personnels des utilisateurs. Dans la mesure du possible, les formulaires longs doivent permettre la sauvegarde des données. Il faut aussi prévenir l'utilisateur dans tous les cas où le formulaire ferme automatiquement après une certaine période d'inactivité.

En plus de ces éléments, il ne faut pas oublier de permettre le retour au site Web principal. Les concepteurs doivent aussi tenir compte de l'optimisation des pages pour l'impression.

EXEMPLE DE PAGE PRINCIPALE DES FORMULAIRES

Fichier Édition Affichage Favoris Outils Aide

Adresse

Ministère ou organisme Québec

Demande d'accréditation

Accueil Plan du site Nous joindre Portail Québec

MO-01 (2006-01-01)

1 Renseignements sur l'identité

2 Formation scolaire

3 Expériences

4 Test de connaissances

5 Validation et envoi

Présentation du formulaire

Guide de l'utilisateur

1 Renseignements sur l'identité

Sexe ?
 Masculin Féminin

Nom de famille

Prénom

Adresse de domicile ?

Numéro

Rue

Appartement

Renseignements complémentaires

Ville, village ou municipalité

Code postal

Case postale Succursale

Autres moyens de communication ?

Ind. rég. Téléphone au domicile

Ind. rég. Téléphone au travail Poste

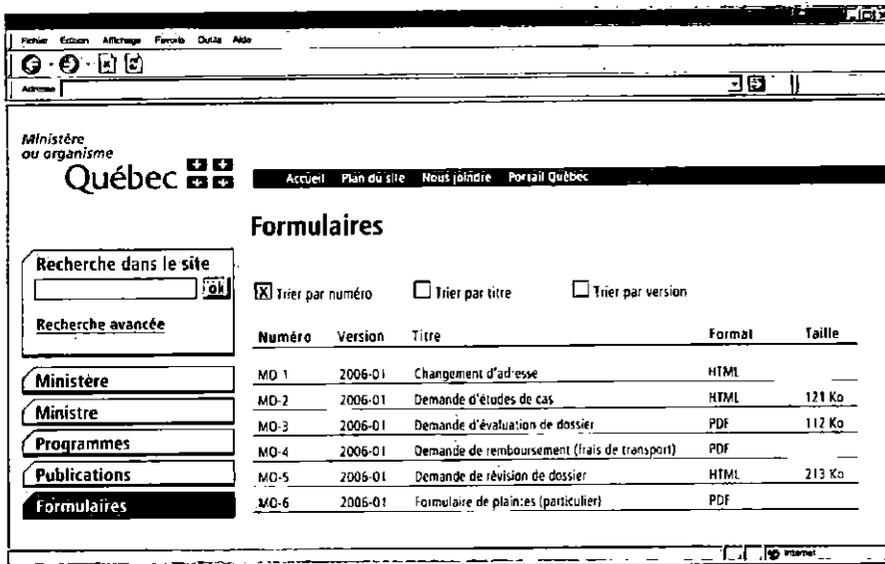
Ind. rég. Téléimprimeur (ATS)

Courriel

Valider Effacer Imprimer

Internet

EXEMPLE DE MODES DE RECHERCHE DE FORMULAIRES



INDEX DES FICHES SUR LE FORMULAIRE ÉLECTRONIQUE

■ **La recherche des formulaires**

- 249 Annoncer les formulaires en page d'accueil
- 250 Faciliter la recherche des formulaires
- 252 Décrire les documents avec précision

■ **L'information et la structure**

- 254 Limiter la demande de renseignements à l'essentiel
- 256 Parler la langue de l'utilisateur ou de l'utilisatrice
- 257 Reprendre l'environnement visuel du site Web
- 259 Scinder en étapes les formulaires longs
- 261 Intégrer une étape de confirmation détaillée

■ **Les systèmes d'aide et de validation**

- 263 Concevoir un système d'aide facile d'accès
- 265 Intégrer les messages d'aide dans l'interface
- 267 Faciliter la correction des erreurs
- 269 Concevoir une étape de validation
- 271 Concevoir un système de validation souple

■ **L'ergonomie**

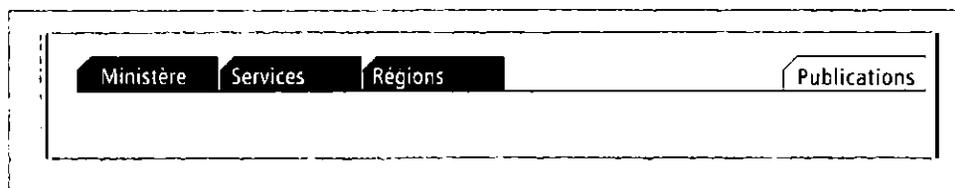
- 273 Afficher le délai d'utilisation
- 275 Formater les cases adéquatement
- 277 Offrir la possibilité d'imprimer

ANNONCER LES FORMULAIRES EN PAGE D'ACCUEIL

En raison de leur caractère incontournable, les formulaires comptent parmi les documents les plus demandés et les plus utilisés par les citoyens et les citoyennes. Les ministères et les organismes doivent en faciliter l'accès en présentant un lien explicite vers leurs formulaires dès la page d'accueil de leur site. Idéalement, ce lien doit faire partie du menu principal.

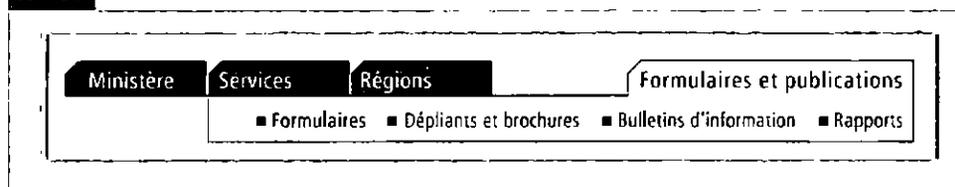
Dans l'exemple qui suit, la barre des menus propose un lien vers les publications sans toutefois préciser si cela inclut les formulaires.

INCORRECT



Cet exemple a été corrigé de manière à ce que la mention *formulaires* soit présente et bien visible dans le menu principal de la page d'accueil. Malgré la redondance créée entre les deux niveaux de titres par l'ajout du mot *formulaires*, cette stratégie facilite l'accès aux formulaires.

CORRECT



Tous les formulaires destinés au grand public doivent être présents sur le site des ministères et des organismes, qu'ils soient en format HTML, PDF ou autre.

FACILITER LA RECHERCHE DES FORMULAIRES

La recherche d'un formulaire peut s'avérer fastidieuse pour le citoyen, surtout lorsque le ministère ou l'organisme concerné en produit une grande quantité. Dans certains cas, le citoyen connaît exactement le formulaire dont il a besoin. Dans d'autres, il n'a que l'un ou l'autre des renseignements suivants pour se guider : mots-clés, numéro de référence, domaine d'utilisation, etc. Il faut donc organiser la page principale des formulaires de manière à convenir à la fois à ceux qui savent exactement ce qu'ils cherchent et à ceux qui en sont un peu moins sûrs. Dans tous les cas, le système de classement à privilégier (liste, tableau, moteur de recherche, etc.) doit être très intuitif et ne nécessiter qu'un très court temps d'apprentissage. Par conséquent, plusieurs modes de recherche doivent être offerts, et le classement doit être pensé en fonction des connaissances du citoyen et non en fonction de celles des employés de l'Administration.

L'exemple qui suit présente une simple liste de documents dont le manque d'organisation et de cohérence impose une lecture systématique. Cette liste est par ailleurs plus complexe qu'elle n'y paraît : certains liens renvoient à d'autres listes de formulaires.

INCORRECT

- [Demande de remboursement \(frais de transport\)](#)
- [Changement d'adresse](#)
- [Modification du statut à l'égard de la Loi \[...\]](#)
- [Programme de remboursement – Formulaires](#)
- [Demande d'études de cas](#)
- [Formulaire de plaintes \(particulier\)](#)
- [Formulaire de plaintes \(travailleur autonome\)](#)
- [Demande d'évaluation de dossier](#)
- [Remboursement des frais juridiques et administratifs](#)
- [Demande de révision de dossier](#)
- [Nouveaux formulaires](#)
- [Formulaires les plus fréquemment demandés](#)
- [Autres formulaires](#)

À défaut de pouvoir afficher tous les formulaires disponibles, les concepteurs doivent préparer un système de classement plus intuitif et plus utilisable, comme c'est le cas dans l'exemple suivant. Il s'agit d'un tableau dynamique qui présente les formulaires demandés en fonction de certains critères de recherche pertinents : domaine, numéro, titre, liste exhaustive. C'est un outil efficace pour trouver un formulaire, quel que soit le niveau de connaissance de l'utilisateur.

Après avoir trouvé le bon formulaire, l'utilisateur n'a plus qu'à cliquer sur le titre correspondant. Il sera alors amené vers une page de description plus complète.

CORRECT

Ministère Services Régions Formulaires et publications

■ Formulaires ■ Dépliants et brochures ■ Bulletins d'information ■ Rapports

Recherche dans le site [ok]

Recherche avancée

Tous les formulaires

Domaine A

Domaine B

Domaine C

Domaine D

Trier par numéro Trier par titre Trier par version

Numéro	Version	Titre	Format	Taille
MO-1	2006-01	Changement d'adresse	HTML	
MO-2	2006-01	Demande d'études de cas	HTML	
MO-3	2006-01	Demande d'évaluation de dossier	PDF	121 Ko
MO-4	2006-01	Demande de remboursement (frais de transport)	PDF	112 Ko
MO-5	2006-01	Demande de révision de dossier	HTML	
MO-6	2006-01	Formulaire de plaintes (particulier)	PDF	213 Ko
MO-7	2006-01	Formulaire de plaintes (travailleur autonome)	HTML	
MO-8	2006-01	Remboursement des frais juridiques et administratifs	HTML	
MO-9	2006-01	Modification du statut à l'égard de la Loi sur [...]	WORD (.doc)	154 Ko

À moins que le nombre de formulaires produits par un ministère ou un organisme ne soit très limité, il faut proposer au citoyen plusieurs modes de recherche. Pour s'assurer du bon fonctionnement des outils développés, les concepteurs devraient les faire tester par des citoyens le plus tôt possible dans le processus d'implantation.

DÉCRIRE LES DOCUMENTS AVEC PRÉCISION

Les formulaires sont des documents complexes qui doivent être présentés aux utilisateurs avant qu'ils ne les remplissent. Sur la page où se trouvent les liens qui mènent vers les formulaires, les renseignements suivants sont essentiels : le titre officiel du document, son numéro administratif (accompagné de la date de mise à jour), un court texte de présentation qui précise à qui s'adresse le document et qui en donne la fonction principale, des données techniques comme la taille (dans le cas d'un document en PDF ou d'un format autre que HTML), les types de formats disponibles. Si nécessaire, des liens qui mènent vers des sources de renseignements complémentaires ou en relation avec le propos peuvent être ajoutés.

Dans le premier exemple, on voit une liste de documents dont la phrase d'introduction laisse entrevoir qu'il s'agit bien de formulaires. Le titre est le seul renseignement présenté. Aucune indication sur le contenu, sur les formats, sur la mise à jour, sur le destinataire n'est présentée. Aucune aide n'est offerte.

INCORRECT

Liste des formulaires:

- Demande de changement d'adresse
- Demande d'inscription au programme [...] (formulaire)
- Demande d'inscription au programme [...] (guide)
- Demande de remboursement de la taxe

Le deuxième exemple reprend la même liste dans un mode visuel tout à fait différent. Cette fois, on offre au citoyen beaucoup plus de renseignements : description des contenus, des destinataires, données techniques sur les documents, renseignements relatifs à l'aide. De plus, cette nouvelle organisation de l'information ne met plus sur le même pied guide et formulaire, comme c'était le cas dans le premier exemple.

CORRECT

Nos formulaires			
	PDF 	PDF dynamique 	HTML 
	Pour remplir à la main. Imprimer et poster à l'adresse indiquée dans le formulaire	Pour remplir à l'écran. Imprimer et poster à l'adresse indiquée dans le formulaire	Pour remplir à l'écran. Acheminer par Internet (sécuritaire)
Demande de changement d'adresse MO-01 (2006-01) Ce formulaire s'adresse aux citoyens inscrits à l'un ou l'autre des programmes du ministère de [...]. Le formulaire permet de faire une demande de changement d'adresse auprès du Ministère.	 186 Ko 2 pages	 201 Ko 2 pages	
Demande d'inscription au programme [...] MO-02 (2006-01) Ce formulaire s'adresse à tous les citoyens. Il permet de faire une demande d'inscription au programme [...]. Les demandes sont acceptées toute l'année. ■ Guide du programme [...] [HTML] [PDF] 455 Ko/6 pages	 457 Ko 5 pages	 612 Ko 5 pages	
Demande de remboursement de la taxe MO-03 (2006-01) Ce formulaire s'adresse à tous ceux qui ont fait l'achat du logiciel de simplification Simpli2004. En nous faisant parvenir ce formulaire rempli, vous pourrez obtenir le remboursement de la taxe payée au moment de l'achat.	 183 Ko 2 pages	 234 Ko 2 pages	
Besoin d'aide? Communiquez avec M. Jean Tremblay par courriel à l'adresse formulaire@minorg.qc.ca ou par téléphone au 1 800 463-0000 (sans frais).			

En plus des renseignements de base, les concepteurs doivent s'assurer de fournir toute l'information nécessaire pour clarifier la façon de remplir les documents et la démarche de transmission des formulaires au ministère ou organisme concerné.

LIMITER LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS À L'ESSENTIEL

En règle générale, dans un formulaire, il faut éviter de demander des renseignements personnels qui ne seront d'aucune utilité pour traiter la demande d'un citoyen. Dans le cas précis des formulaires simples, comme ceux qui servent à communiquer avec l'Administration pour émettre des commentaires ou poser des questions, on doit limiter la demande de renseignements personnels aux nom, prénom et adresse de courriel. Exiger plus de renseignements peut indisposer le citoyen et lui donner l'impression qu'on les utilise à d'autres fins.

Dans l'exemple suivant, on présente un simple formulaire de demande de renseignements. Certaines questions posées au citoyen sont superflues. En effet, il n'est nul besoin de demander l'adresse de domicile et le numéro de téléphone pour une simple demande de renseignements. Encore moins de les rendre obligatoires.

INCORRECT

Demande de renseignements

* Renseignements obligatoires

Nom de famille*

Prénom*

Adresse de domicile

Numéro*

Rue*

Ville, village ou municipalité*

Autres moyens de communication

Ind. rég. Téléphone au domicile* -

Courriel*

Message

Internet

Dans bien des cas, le citoyen choisira de ne pas donner les renseignements qu'il juge de trop. Cependant, lorsque ces renseignements sont obligatoires, les probabilités sont très fortes pour que l'une des trois situations suivantes se produise :

1. le citoyen entre de fausses données (excepté son courriel) ;
2. il décide d'utiliser son logiciel de courriel au lieu du formulaire ;
3. il laisse tout simplement tomber sa requête.

En somme, l'obligation d'inscrire des renseignements non essentiels pour voir sa demande traitée ne peut que contrarier le citoyen.

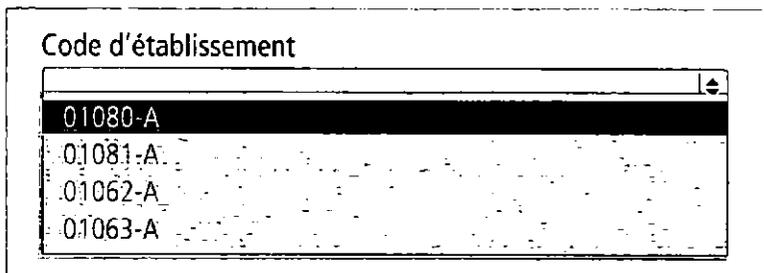
Enfin, même si l'on croit que davantage de renseignements personnels seront nécessaires pour traiter certaines demandes, il est parfois préférable d'attendre d'avoir reçu la première requête du citoyen avant de demander plus de détails.

PARLER LA LANGUE DE L'UTILISATEUR OU DE L'UTILISATRICE

Dans certains formulaires administratifs ou juridiques, l'utilisateur est parfois confronté à un jargon qu'il a du mal à décoder. Il faut éviter les codes, les sigles, les abréviations ou les termes qui ne font pas partie du vocabulaire habituel des utilisateurs.

Dans l'exemple qui suit, on demande à l'utilisateur de choisir un code d'établissement à partir d'un menu déroulant. Les codes sont évidemment incompréhensibles pour la très grande majorité des utilisateurs.

INCORRECT

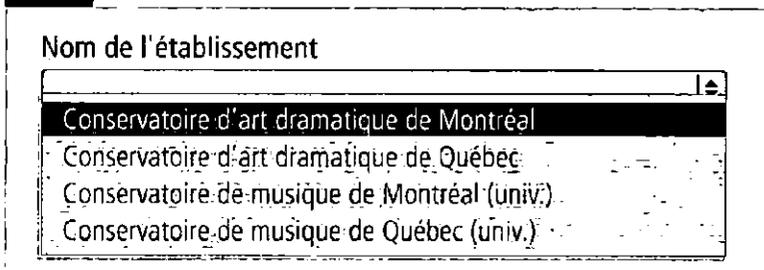


Code d'établissement

- 01080-A
- 01081-A
- 01062-A
- 01063-A

Dans la version corrigée qui suit, les codes ont été remplacés de manière à ce que le menu présente le nom des établissements et non un code administratif.

CORRECT



Nom de l'établissement

- Conservatoire d'art dramatique de Montréal
- Conservatoire d'art dramatique de Québec
- Conservatoire de musique de Montréal (univ.)
- Conservatoire de musique de Québec (univ.)

Bien sûr, l'utilisateur a souvent accès à un guide de l'utilisateur ou à une rubrique d'aide pour décoder les termes qu'il ne comprend pas. Cependant, l'aide ainsi offerte ne justifie pas de tels choix de conception. Il faut faire en sorte que, dans le plus de situations possible, l'utilisateur s'acquitte facilement de sa tâche sans devoir recourir à l'aide.

REPRENDRE L'ENVIRONNEMENT VISUEL DU SITE WEB

Les formulaires sont des composantes des sites Web gouvernementaux. À ce titre, ils doivent toujours être intégrés à l'environnement visuel (PIV, couleurs, conception graphique, mise en pages, etc.) du site du ministère ou de l'organisme auquel ils sont rattachés. En insérant le formulaire dans le même environnement visuel que le site principal, le concepteur utilise des repères connus de l'utilisateur et lui évite d'avoir à se retrouver dans un nouveau décor qui nécessitera un certain apprentissage. Par ailleurs, le formulaire électronique doit permettre le retour au site principal, surtout quand ce dernier contient des renseignements non inclus dans le formulaire.

Le formulaire de l'exemple qui suit n'est pas intégré dans l'environnement visuel des sites Web gouvernementaux. L'absence des repères habituels peut entraîner de la confusion chez l'utilisateur. Ce qui est pire, le système de navigation est disparu et, avec lui, les possibilités de retourner à la page d'accueil.

INCORRECT

Inscription à la liste officielle des consultants en simplification (MO-2342)

Ce formulaire s'adresse aux spécialistes des communications écrites qui désirent s'inscrire sur la liste officielle des consultants reconnus par le Ministère.

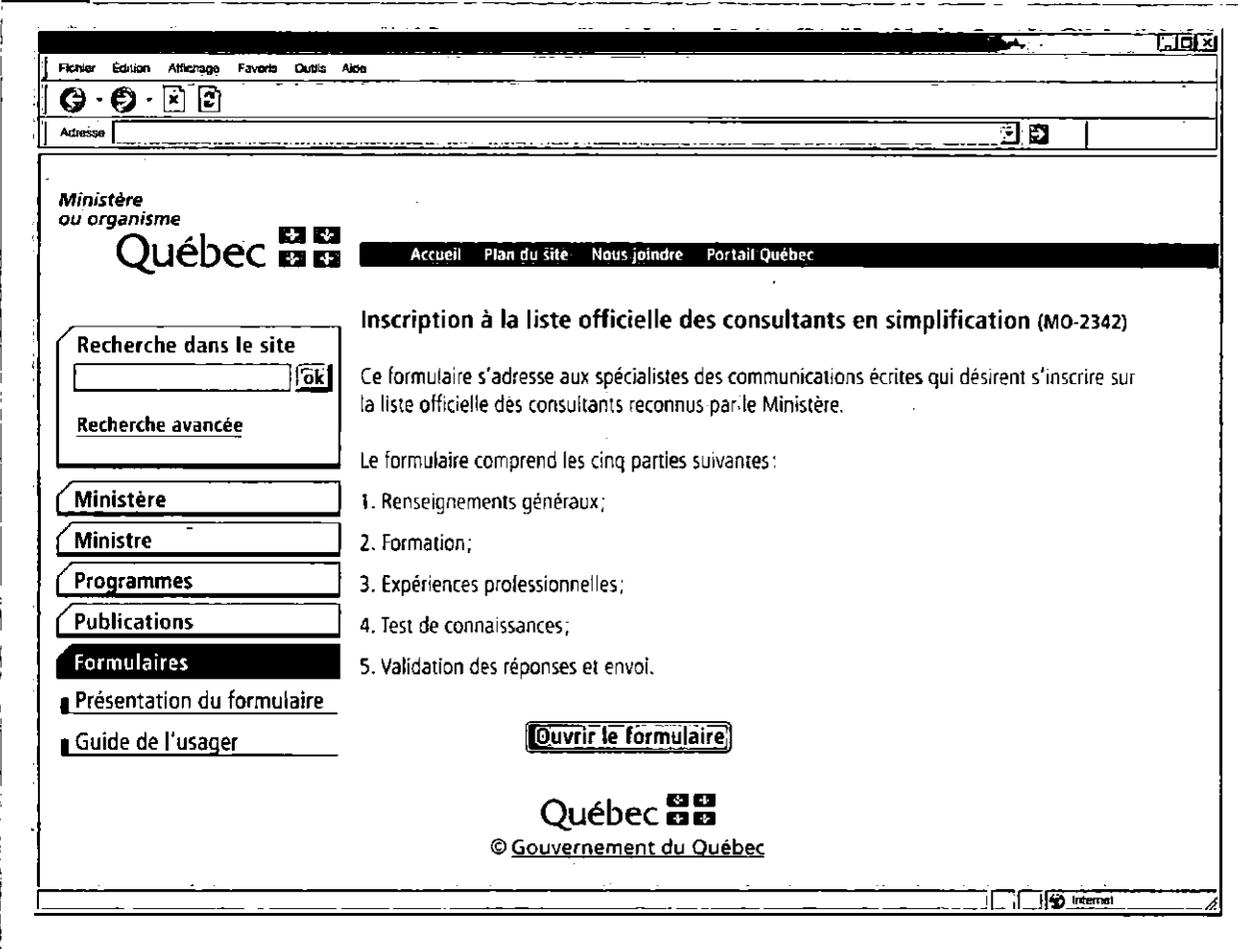
Le formulaire comprend les cinq parties suivantes :

1. Renseignements généraux;
2. Formation;
3. Expériences professionnelles;
4. Test de connaissances;
5. Validation des réponses et envoi.

[Ouvrir le formulaire](#)

Dans l'exemple suivant, le même formulaire a été intégré dans une interface connue de l'utilisateur. Le menu de navigation présente des contenus utiles qui n'apparaissent pas dans le premier exemple.

CORRECT



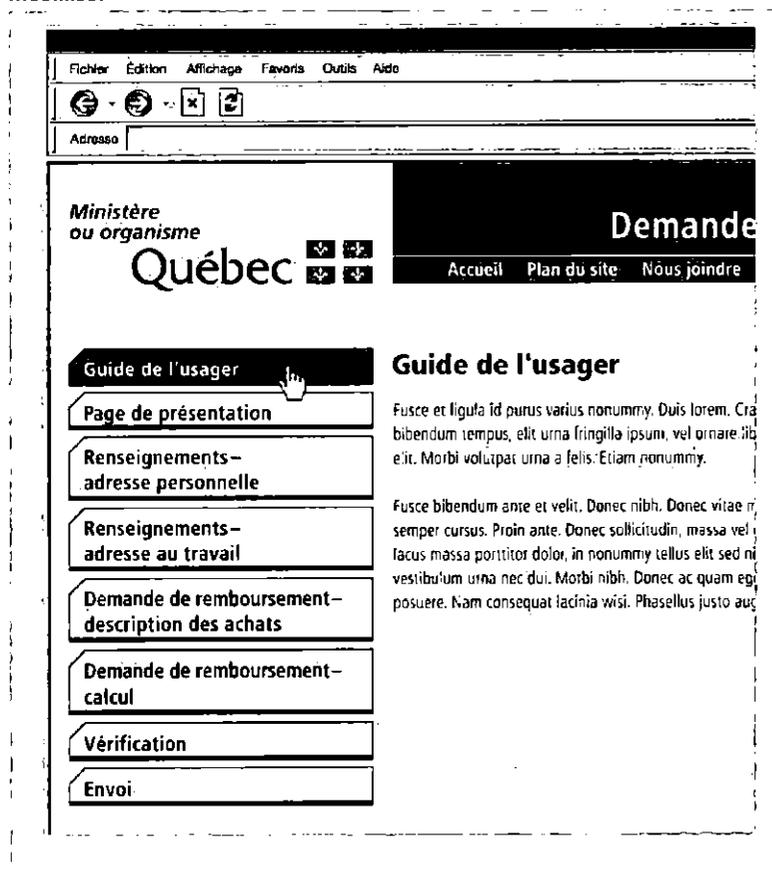
Pour faciliter la navigation et le repérage, il faut privilégier la cohérence et l'uniformité des environnements visuels. À moins de raisons très sérieuses, il ne faut pas modifier les repères des utilisateurs. Ceux-ci sont les meilleurs points de départ de toute nouvelle conception graphique.

SCINDER EN ÉTAPES LES FORMULAIRES LONGS

Quand les formulaires sont longs et complexes, un mode de structuration étape par étape doit être privilégié. L'organisation par étapes suppose que les concepteurs scindent leur document en un certain nombre de blocs d'information distincts. La fonction et le contenu de chaque bloc doivent être clairs. La division d'un document long et complexe en plusieurs unités plus petites et plus simples a pour effet de réduire les efforts de traitement du lecteur et lui permet une meilleure représentation de l'ensemble. Dans la mesure du possible, il faut toutefois éviter de découper les formulaires en de trop nombreuses étapes. De plus, l'ordre de progression des étapes doit suivre une certaine logique, facilement anticipée par le citoyen ou la citoyenne. Un tel découpage n'est pas requis dans le cas des formulaires très simples qui peuvent tenir sur une seule page-écran sans la surcharger.

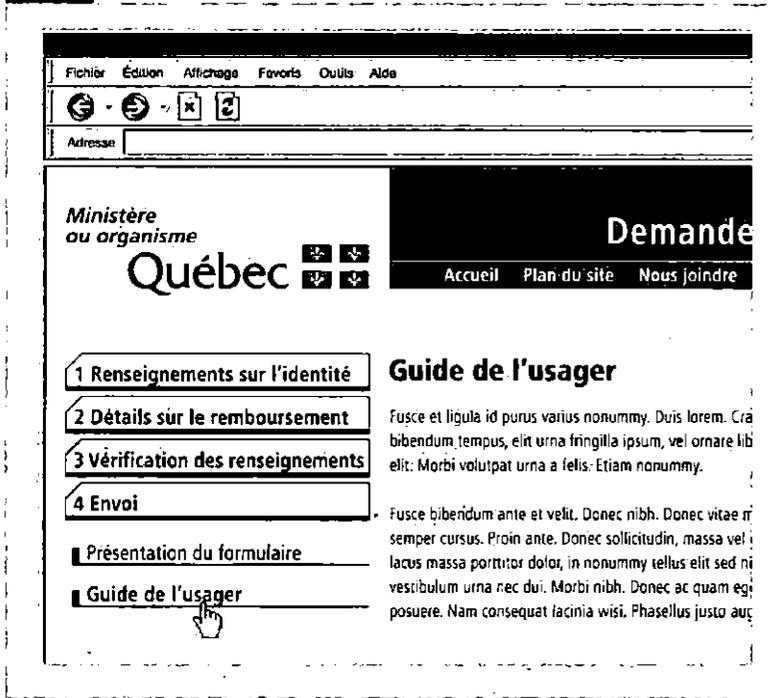
L'exemple qui suit présente un formulaire long divisé en plusieurs étapes (menu de gauche). Toutefois, le trop grand nombre de divisions a pour effet de rendre le document complexe.

INCORRECT



Dans l'exemple corrigé qui suit, on a simplifié la structure du document en effectuant trois grandes opérations. Premièrement, on a séparé le contenu du formulaire lui-même des documents connexes (*Présentation du formulaire* et *Guide de l'utilisateur*). Deuxièmement, on a fusionné certains blocs d'information qui contenaient des renseignements de même nature. Troisièmement, on a amélioré la structure du document en ajoutant une numérotation et en renommant certaines étapes.

CORRECT



En général, les concepteurs ne devraient jamais dépasser sept regroupements. Au-delà, la mémoire de l'utilisateur risque d'être surchargée : il devient difficile pour lui de se faire une représentation juste du document à utiliser.

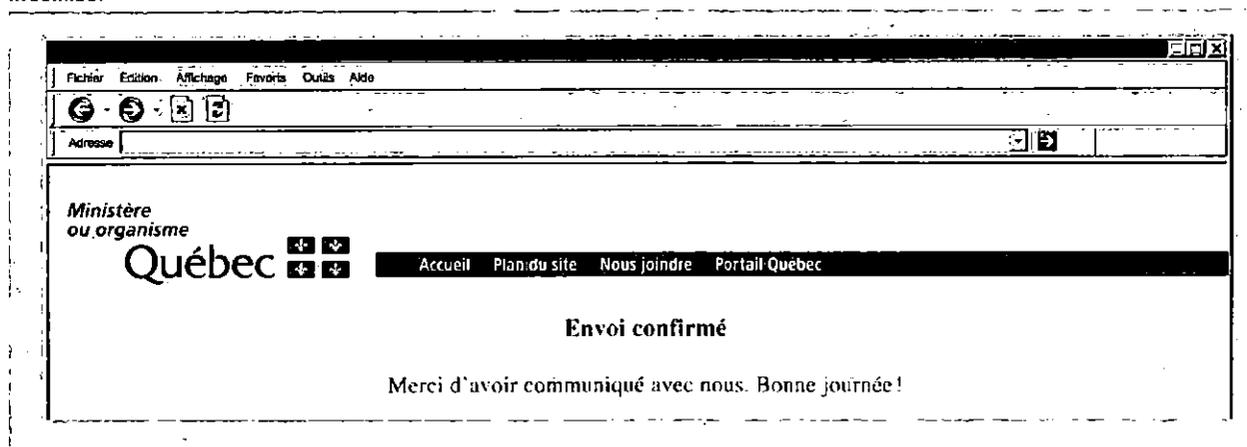
INTÉGRER UNE ÉTAPE DE CONFIRMATION DÉTAILLÉE

Qu'ils soient simples ou complexes, tous les formulaires doivent comporter une étape de confirmation qui permet au citoyen de savoir que le contenu du formulaire a bel et bien été reçu par le ministère ou l'organisme concerné. Toutefois, le seul fait de confirmer la réception des données n'est pas suffisant. Un message de confirmation doit comporter les éléments suivants :

1. confirmation de la réception du message ;
2. précision du service qui a reçu l'information dans le ministère ou l'organisme concerné, si cela est utile pour le citoyen ;
3. estimation du délai de traitement de la demande, s'il y a lieu ;
4. coordonnées téléphoniques d'un service ou d'un intervenant avec qui le citoyen peut prendre contact ;
5. numéro de référence pour retrouver la demande.

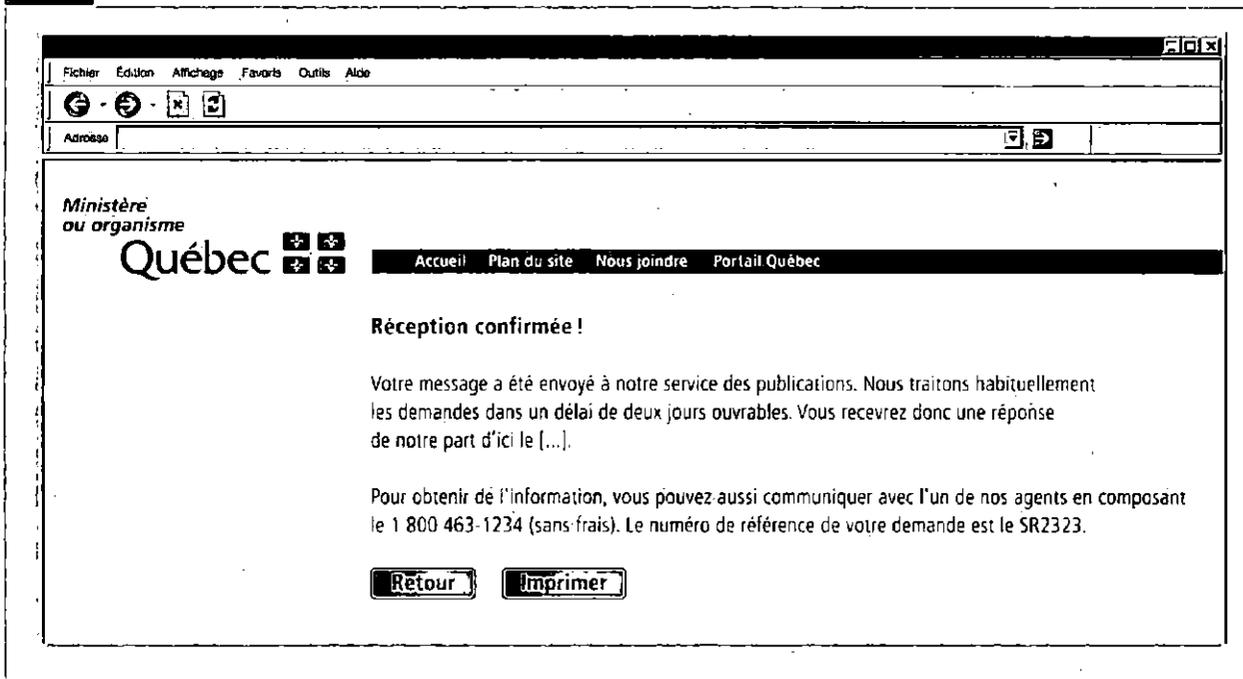
Dans l'exemple qui suit, le message de confirmation ne convient pas du tout. Hormis la confirmation elle-même, aucun des autres éléments obligatoires ne s'y trouve :

INCORRECT



Dans l'exemple corrigé qui suit, on a ajouté toutes les composantes obligatoires du message de confirmation qui manquaient : le nom du service qui traitera la demande, l'estimation du délai de traitement, les coordonnées téléphoniques d'un service qui pourra venir en aide au citoyen au besoin et un numéro de référence pour faciliter le suivi. De plus, le message de confirmation se fait plus rassurant pour l'utilisateur : ici, c'est la réception qui est confirmée et non l'envoi, comme c'est le cas dans l'exemple précédent.

CORRECT



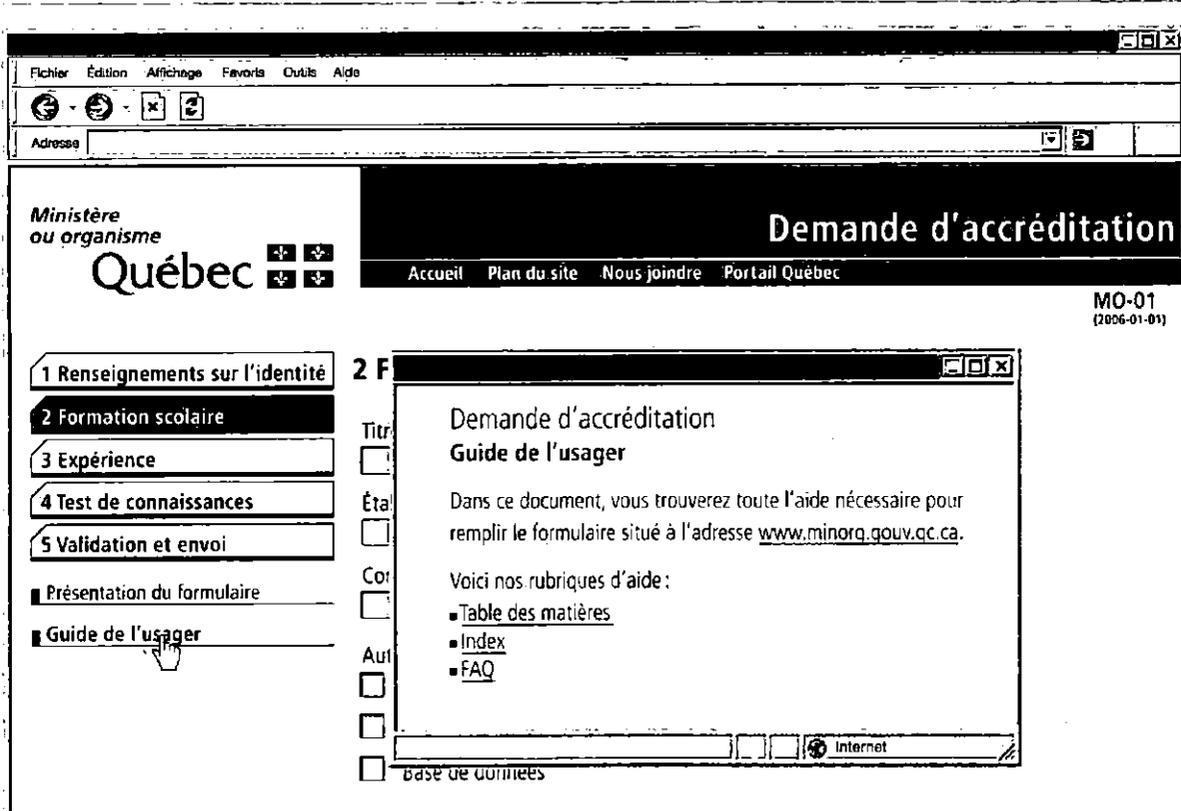
Une fois l'envoi et la confirmation effectués, il est important de proposer à l'utilisateur une voie de retour vers la page d'accueil ou encore vers la page du site qu'il consultait avant d'entrer dans le formulaire. Dans tous les cas, il faut éviter de revenir à un formulaire vide après l'envoi.

CONCEVOIR UN SYSTÈME D'AIDE FACILE D'ACCÈS

La plupart des formulaires complexes sont accompagnés d'un guide de l'utilisateur ou d'un document destiné à faciliter la tâche de l'utilisateur. La publication électronique permet plus facilement d'intégrer l'aide à même le formulaire, et évite ainsi d'innombrables ralentissements causés par les retours en arrière ou encore par la lecture d'un document mal adapté au formulaire. Par ailleurs, l'aide doit toujours être adaptée au contexte. Le concepteur ne doit en effet fournir que les renseignements (définitions, explications, consignes) nécessaires pour accomplir la tâche demandée.

Dans l'exemple qui suit, l'aide est un document complet qui apparaît dans une fenêtre secondaire par-dessus le formulaire. Cette rubrique est accessible à partir d'un hyperlien situé dans le menu de gauche. L'utilisateur qui devra y recourir aura sans doute besoin d'un certain temps pour se familiariser avec ce nouveau document et, ensuite, pour trouver l'information qu'il désire.

INCORRECT



L'exemple suivant présente le même cas avec, cette fois, le système d'aide intégré dans l'interface. Grâce à cette stratégie de conception graphique, l'utilisateur n'a qu'à demander l'aide en cliquant sur l'icône située à droite du libellé ou de la question qui lui pose problème. Il n'a donc pas à parcourir un guide d'aide parfois tout aussi complexe que le formulaire lui-même. De plus, le message affiché a plus de chance d'être directement adapté à ses besoins étant donné le découpage préalable qui aura été fait par les concepteurs. Le guide complet reste offert dans le menu de gauche pour les utilisateurs qui désirent en faire une lecture exhaustive.

CORRECT

Pour être efficace, ce système repose sur quatre éléments principaux :

- visibilité et compréhension de l'icône d'aide ;
- découpage pertinent de l'aide ;
- rédaction concise et claire de consignes d'aide ;
- possibilité de consulter une source d'information exhaustive structurée en parfaite cohérence avec le formulaire lui-même.

INTÉGRER LES MESSAGES D'AIDE DANS L'INTERFACE

L'interface d'un formulaire doit être considérée comme le lieu principal de l'interaction entre l'utilisateur et le système. En ce sens, l'interface intègre au maximum les différents contenus (textes, images, etc.) qui constituent le formulaire. Ainsi, le contenu de l'aide, les messages de validation et de correction appartiennent au même environnement que le formulaire lui-même. En plus d'assurer une certaine uniformité visuelle, cela diminue les manipulations et les déplacements de l'utilisateur.

Dans l'exemple qui suit, un message de correction apparaît dans une boîte de dialogue qui se superpose à l'interface principale. En appuyant sur OK, l'utilisateur n'a plus accès au contenu du message. La situation est pire encore quand le message de correction relève plusieurs erreurs. L'utilisateur doit alors les noter s'il ne veut rien oublier.

INCORRECT

The screenshot shows a web form titled "Demande d'inscription à la liste d'envoi". The form contains several input fields: "Nom de famille" (filled with "Tremblay"), "Prénom" (filled with "René"), "Langue" (with a checked radio button for "Français"), "Courriel" (filled with "René.T..."), and "Commentaire" (filled with a block of Latin text). At the bottom of the form are "Valider" and "Effacer" buttons. An error dialog box is overlaid on the form, featuring a warning icon and the text: "L'adresse de courriel que vous avez inscrite comporte un accent. Or il ne peut y avoir d'accent dans les adresses de courriel." The dialog box has an "OK" button.

Pour faciliter le travail de correction, il serait préférable d'intégrer ces indications à même l'interface du formulaire.

L'exemple qui suit présente l'avantage de fournir les indications de correction exactement à l'endroit où cela est requis.

CORRECT

Demande d'inscription à la liste d'envoi

Nom de famille
Tremblay

Prénom
René

Langue
 Français Anglais

Courriel
René.Tremblay@fournisseur.qc.ca

Commentaires
 Donec sollicitudin, massa vel convalis ultrices, lacus massa porttitor dolor, in nonummy tellus elit sed nisl. Phasellus vestibulum urna nec dui. Donec ac quam eget magna lobortis posuere. Nam consequat lacinia wisi. Phasellus justo augue, fringilla in, iaculis a, posuere vitae.

► L'adresse de courriel que vous avez inscrite comporte un accent. Or il ne peut y avoir d'accent dans les adresses de courriel.

Valider Effacer

Évidemment, l'intégration des messages d'aide, des consignes de validation ou de correction à même l'interface nécessite une configuration graphique particulière. Il faut donc planifier cette intégration dès le début de la conception de l'interface.

Quand les renseignements à transmettre sont complexes ou tout simplement plus longs, l'intégration à même l'interface se fera plus difficilement. Dans ces cas particuliers, un premier message pourra résumer les grandes lignes de la consigne d'aide ou de la validation et présenter un hyperlien qui ouvrira une fenêtre secondaire. Cependant, avant de recourir à cette stratégie, il faut s'assurer que le formulaire et que les messages d'aide aient été simplifiés au maximum.

FACILITER LA CORRECTION DES ERREURS

Le système de validation d'un formulaire doit être conçu comme un système d'aide pour le citoyen ou la citoyenne : il ne doit pas seulement s'agir d'une alarme qui signale ses erreurs et ses oublis sans plus de précision. Le système de validation doit assister l'utilisateur dans sa correction. Dans la mesure du possible, il doit pouvoir :

1. indiquer le nombre d'erreurs et les cibler clairement dans le formulaire ;
2. préciser la nature des erreurs (mauvais format, oubli, etc.) ;
3. proposer des voies de correction personnalisées et adaptées au contexte.

Il arrive que le système de validation manque de précision. Dans l'exemple qui suit, le système indique clairement qu'il y a eu une erreur sans toutefois l'indiquer avec précision.

INCORRECT

Demande de renseignements

Nom de famille

Prénom

Courriel

Voulez-vous recevoir une copie de ce message ?
 Oui Non

Objet

Message

Vous avez oublié de répondre à une ou plusieurs questions. Veuillez compléter vos réponses avant de poursuivre.

Internet

Dans l'exemple corrigé qui suit, le message de validation est plus précis. En plus de cibler précisément la nature du problème, le message est positionné en vis-à-vis de la case laissée vide.

CORRECT

Demande de renseignements

Nom de famille

Prénom

Courriel

Voulez-vous recevoir une copie de ce message ?
 Oui Non

Objet

Message

► Veuillez inscrire votre adresse de courriel. Sans cette information, nous ne pourrions vous répondre.

Internet

Le système de validation doit être conçu dans l'esprit d'un système d'aide. Compte tenu de la ressemblance de leurs contenus, ces deux systèmes doivent être pensés simultanément.

CONCEVOIR UNE ÉTAPE DE VALIDATION

Qu'ils soit simples ou complexes, tous les formulaires devraient comporter une phase de validation des données entrées par l'utilisateur. Cette phase doit se produire juste avant l'envoi final des données. Cependant, dans le cas des formulaires complexes, une étape de validation peut être prévue entre chaque section. Cette stratégie doit cependant être appliquée avec prudence pour éviter de créer des formulaires fastidieux à remplir. L'étape de validation finale doit permettre la modification des données, l'impression et l'envoi final.

L'exemple qui suit montre le cas d'un formulaire simple qui n'a pas d'étape de validation. En appuyant sur le bouton Envoyer, l'utilisateur procède immédiatement à l'envoi de sa requête sans pouvoir la réviser.

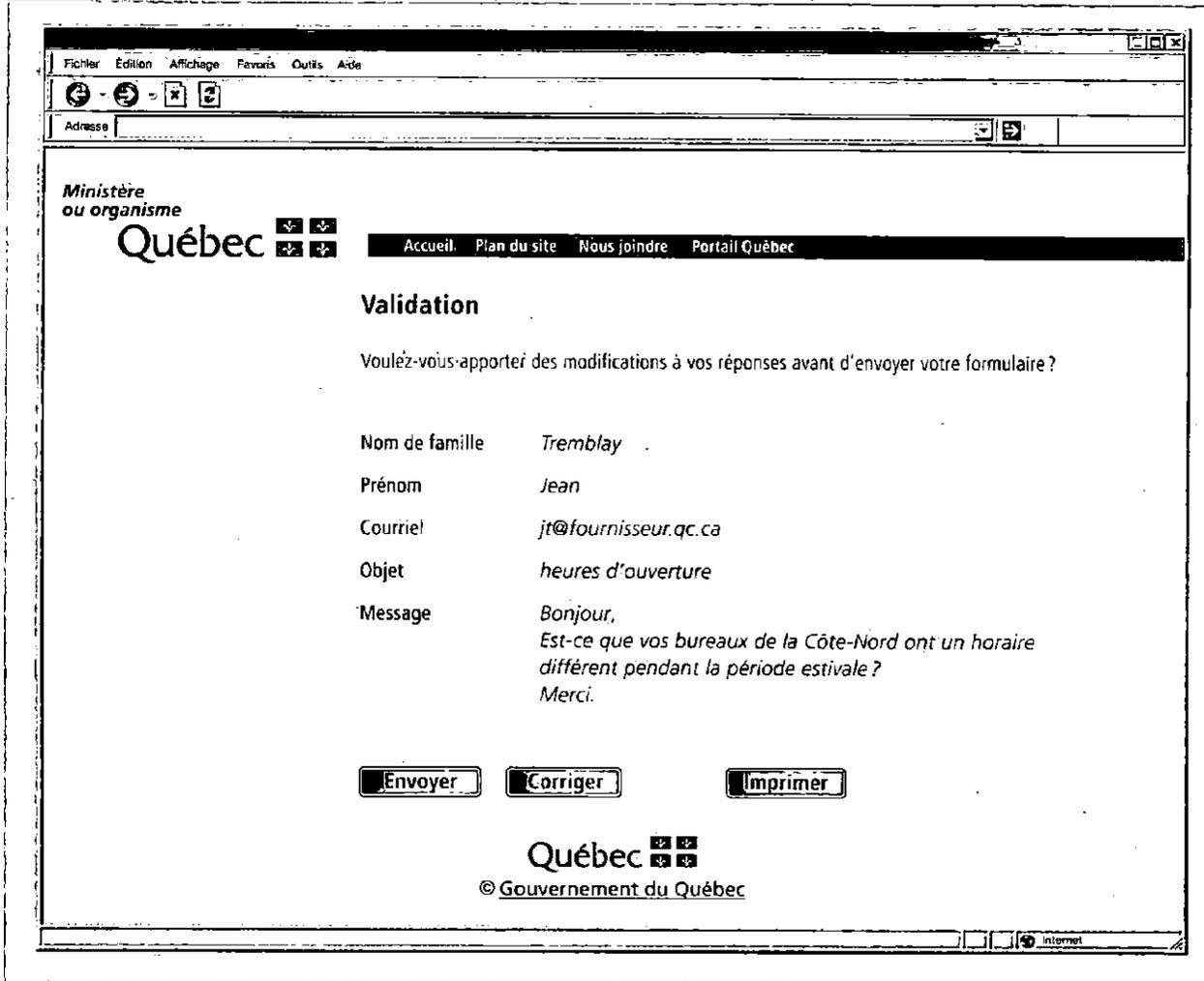
INCORRECT

The screenshot shows a web browser window with a form. The form has two main sections: 'Objet' and 'Message'. The 'Objet' field contains the text 'Heures d'ouverture'. The 'Message' field contains the text: 'Bonjour, Est-ce que vos bureaux de la Côte-Nord ont un horaire différent pendant la période estivale? Merci.' Below the message field are two buttons: 'Envoyer' and 'Effacer'. At the bottom of the form, there is a logo for 'Québec' and the text '© Gouvernement du Québec'. The browser's status bar at the bottom shows 'Internet'.

The screenshot shows a web browser window displaying a confirmation page. The browser's menu bar includes 'Fichier', 'Édition', 'Affichage', 'Favoris', 'Outils', and 'Aide'. The address bar is empty. The page content includes the 'Ministère ou organisme Québec' logo and a navigation bar with links: 'Accueil', 'Plan du site', 'Nous joindre', and 'Portail Québec'. The main heading is 'Envoi confirmé'. Below it, the text reads: 'Nous avons bien reçu votre message. Nous le traiterons d'ici 48 heures.' Further down, it says: 'Pour obtenir de l'information, vous pouvez aussi communiquer avec l'un de nos agents en composant le 1 800 463-1234 (sans frais). Le numéro de référence de votre demande est le DR2343.' At the bottom, there are two buttons: 'Retour' and 'Imprimer'.

L'exemple suivant présente une page de validation qui aurait dû être insérée entre les deux interfaces du premier exemple. Cette page permet l'envoi final, la correction et l'impression.

CORRECT



Dans certains cas, on pourrait offrir à l'utilisateur la possibilité de recevoir par courriel une copie du contenu du formulaire qu'il soumet.

CONCEVOIR UN SYSTÈME DE VALIDATION SOUPLE

Le système de validation d'un formulaire doit être souple. Dans la mesure du possible, les étapes de validation ne doivent pas empêcher l'utilisateur de poursuivre sa tâche, même si des erreurs ont été détectées. Il serait avantageux pour l'utilisateur de pouvoir corriger ses erreurs et ses oublis au fur et à mesure qu'il remplit le formulaire. Les concepteurs devraient laisser une certaine liberté aux internautes en ce qui concerne l'ordre dans lequel ils accèdent aux différentes sections du formulaire.

Dans l'exemple qui suit, le message d'erreur indique clairement que l'utilisateur ne peut poursuivre sa tâche à moins qu'il ne corrige l'erreur détectée par le système.

INCORRECT

Ministère ou organisme Québec

Demande d'accréditation

Accueil Plan du site Nous joindre Portail Québec

MO-01 (2005-01-01)

1 Renseignements sur l'identité

2 Formation scolaire

Titre complet du dernier diplôme obtenu ?
Baccalauréat en littérature

Établissement scolaire ?

Connaissances linguistiques ?
Anglais

Autres connaissances ?

Traitement de texte Internet et Web
 Tableur Réseautique
 Base de données

▶ Avant de continuer, vous devez sélectionner un établissement scolaire.

Présentation du formulaire
Guide de l'utilisateur

Dans l'exemple suivant, le message de validation laisse voir une plus grande souplesse du système. En effet, ce formulaire permet à l'utilisateur de corriger immédiatement la situation ou encore de revenir à un autre moment pour le faire.

CORRECT

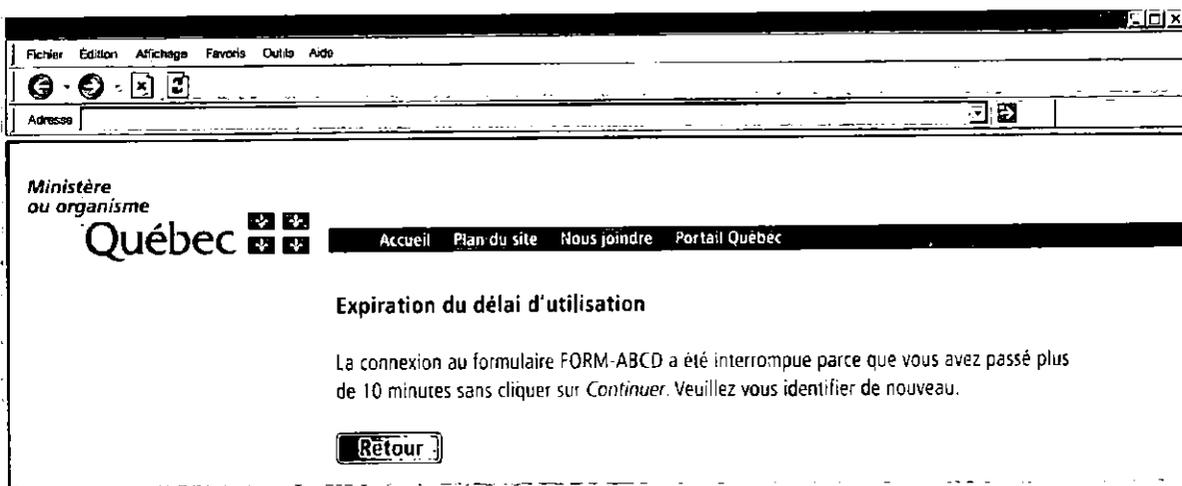
Bien sûr, certains formulaires ne permettent pas d'instaurer un système de validation parfaitement souple. Il suffit de penser aux documents qui se chargent des calculs ou des croisements de données à entrer dans un ordre imposé.

AFFICHER LE DÉLAI D'UTILISATION

Pour des raisons de sécurité, il arrive que certains formulaires complexes deviennent inaccessibles après 10 ou 15 minutes d'inactivité. Si l'utilisateur n'est pas prévenu de cette fermeture, il perdra ses données. L'expiration du délai d'utilisation doit être notée très clairement dans l'interface, et l'utilisateur doit connaître ce délai dès le début de la session.

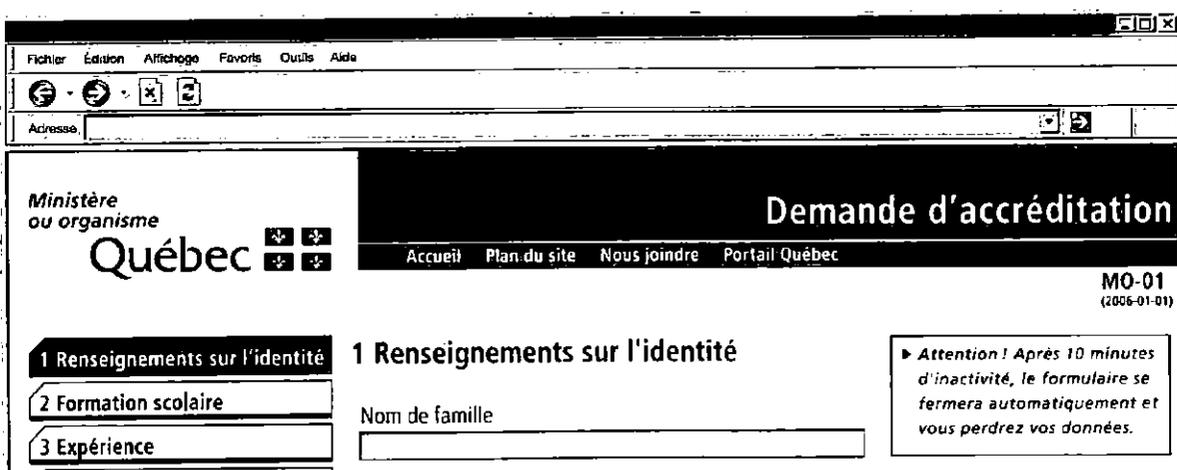
Dans l'exemple qui suit, le formulaire s'est fermé automatiquement sans que l'utilisateur en ait été avisé au préalable. À moins que le formulaire soit muni d'un système de sauvegarde automatique des données, l'utilisateur devra recommencer.

INCORRECT



L'exemple suivant montre un formulaire qui contient l'avertissement requis. L'interface indique clairement le délai d'utilisation avant la fermeture.

CORRECT



La simple mention du délai d'inactivité constitue une mesure de prévention minimale en ce qui a trait à la perte des données.

Il est possible, toutefois, d'améliorer cette prévention bien davantage :

1. en prévenant l'utilisateur du temps restant à certaines périodes critiques (ex. : 5, 2 et 1 minute) par un message apparaissant dans l'interface ;
2. en permettant à l'utilisateur, au cours d'une même session, d'enregistrer à sa guise les données entrées dans le formulaire et d'enregistrer systématiquement les données au moment de l'expiration du délai d'inactivité ;
3. en intégrant des options de sauvegarde à l'interface de navigation : ainsi, lors de sessions multiples, l'internaute pourrait revenir dans son formulaire à plusieurs reprises et le retrouver dans l'état où il l'avait laissé quelques jours auparavant.

FORMATER LES CASÉS ADÉQUATEMENT

Les cases de saisie des formulaires doivent permettre à l'utilisateur d'entrer les renseignements le plus naturellement possible, sans qu'il ait à s'interroger sur la façon d'entrer les données dans l'interface. Cela signifie que les éléments saisis doivent apparaître dans l'interface sous une forme qui soit anticipée et reconnue par l'utilisateur. Cela signifie aussi que l'entrée des données doit se faire aisément et avec peu de manipulations.

Les trois exemples qui suivent présentent des problèmes de formatage des cases de saisie. Dans le premier cas, le code postal, sous sa forme normale (trois caractères, une espace, trois caractères), n'entre pas dans la case. Dans le deuxième cas, l'utilisateur doit entrer deux éléments différents dans une seule case; il devra choisir la façon de les séparer (par une virgule, un point-virgule, la préposition *et*, etc.). Enfin, dans le troisième cas, l'utilisateur doit déplacer la souris d'une case à l'autre pour inscrire le numéro de téléphone demandé.

INCORRECTS

Code postal

Lieu de naissance (hôpital et ville)

Ind. rég. Téléphone au domicile
 -

Dans les trois exemples corrigés qui suivent, le format des cases a été revu. Dans le premier cas, la division entre les deux parties du code postal laisse clairement comprendre la façon d'inscrire le code. Pour faciliter la saisie, les concepteurs peuvent faire en sorte que le passage de la première à la deuxième case se fasse automatiquement, en s'assurant toutefois que le mode de déplacement avec la touche de tabulation soit désactivé. Dans le deuxième cas, chaque élément du lieu de naissance fait l'objet d'une case spécifique, ce qui est bien plus clair. Enfin, dans le troisième cas, on a aussi fait en sorte que le passage d'une case à l'autre se fasse automatiquement.

CORRECTS

Code postal

G0G	1V0
-----	-----

Lieu de naissance

Hôpital

Ville, village ou municipalité

Ind. rég. Téléphone au domicile

418	650	-	1234
-----	-----	---	------

Lorsqu'il y a un doute sur le format de case à adopter, surtout quand il s'agit d'une information dont le format ne fait pas l'objet d'une convention répandue, les concepteurs doivent entreprendre un test auprès des utilisateurs potentiels. Conçu et exécuté à très peu de frais, un test peut véritablement les aider à prendre les meilleures décisions de conception ou à faire les meilleurs choix graphiques.

OFFRIR LA POSSIBILITÉ D'IMPRIMER

Les formulaires électroniques (HTML) sont rarement conçus pour l'impression. Toutefois, les internautes ont souvent besoin d'une version imprimée pour différents usages : garder une trace écrite dans leurs archives personnelles, obtenir une copie de travail plus maniable, etc. Les concepteurs doivent proposer une version optimisée pour l'impression et offrir cette version à même l'interface du formulaire électronique. La version imprimable doit être conçue pour l'impression sur du papier de format 8,5 x 11 pouces ou 21,5 x 28 centimètres (format standard du papier utilisé dans les imprimantes personnelles).

Dans cet exemple, l'utilisateur peut imprimer le formulaire qu'il vient de remplir grâce au bouton Imprimer. Cette commande peut aussi être intégrée dans le menu de navigation du site Web.

CORRECT

Commande de dépliants promotionnels

En remplissant et en nous envoyant ce formulaire, vous obtiendrez un exemplaire gratuit de l'un ou l'autre de nos dépliants d'information sur la simplification. Prenez note que ce service est gratuit uniquement pour les envois postaux effectués au Canada.

Pour les autres destinations ou encore pour obtenir plus d'un exemplaire, veuillez communiquer avec M. Jean Tremblay au 1 800 463-3333, poste 3333 ou par courriel à jean.tremblay@minorg.qouv.qc.ca.

Nom de famille

Martin

Prénom

Lucie

Adresse de correspondance

Numéro

45456

Rue

rue de la Rive

Ville, village ou municipalité

Québec

Code postal

G0G 1V0

Choisissez les dépliants que vous voulez obtenir.

- Simplifier et féminiser
- La simplification des documents juridiques
- Clarté et mise en pages
- Le paragraphe idéal : une question de densité de l'information
- Démarche de rédaction en 5 étapes

The image shows a screenshot of a web-based electronic form. At the top left, there is a label "Courriel" above a text input field containing the email address "lmartin@fournisseur.qc.ca". Below this is a label "Commentaires" above a larger text area containing the text "Pourriez-vous joindre à cet envoi la liste complète de vos publications ? Merci." At the bottom of the form, there are three buttons: "Valider", "Effacer", and "Imprimer". A mouse cursor is pointing at the "Imprimer" button.

À tout moment de l'utilisation d'un formulaire électronique, le citoyen devrait pouvoir l'imprimer, vierge ou avec les données.

Bien que les formats PDF et DOC (Microsoft Word) présentent l'avantage d'être plus facilement manipulables pour l'impression, lorsqu'on y recourt, il faut s'assurer que la mise en pages soit compatible avec la plupart des imprimantes personnelles.

Site Web

Site Web

■ Le Web est devenu un instrument d'information incontournable pour un nombre croissant de citoyens. Les possibilités graphiques et la facilité d'accès du média en font un outil de premier plan pour la diffusion de l'information. Les pièges sont toutefois nombreux. Il n'est pas rare de consulter des sites où la structure est clairement axée sur l'exhaustivité du contenu plutôt que sur la facilité d'utilisation. Il en résulte des sites fort complets, certes, mais d'une complexité qui peut rebuter de nombreux citoyens. Les concepteurs doivent porter une attention particulière à la façon d'accéder aux données qu'ils présentent en concevant un système de navigation qui soit fidèle à la structure développée. Enfin, le succès d'un site Web d'envergure passe obligatoirement par le travail concerté d'une équipe formée d'experts et d'expertes de contenu, d'informaticiens et d'informaticiennes, de graphistes, de rédacteurs et de rédactrices.

La structure

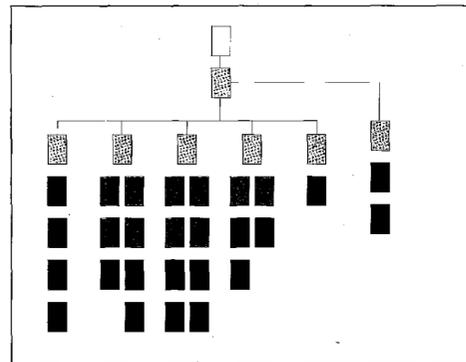
Tous les sites gouvernementaux doivent être conçus de manière à ce que leur structure d'information soit évidente, claire et facile à mémoriser. Dès lors que l'internaute a compris la logique de l'organisation, les risques de se perdre dans l'arborescence sont réduits de beaucoup. Pour y arriver, il faut regrouper efficacement les contenus, en se basant à la fois sur le savoir et l'expérience du citoyen tout autant que sur les relations qui lient les différents blocs d'information entre eux. Il faut se méfier des structures et des classifications en usage dans les ministères et organismes : elles sont souvent méconnues du citoyen ou de la citoyenne. De plus, contrairement à ce qu'avancent certains spécialistes réputés, mieux vaut développer une arborescence profonde (en plusieurs niveaux) qu'une structure trop large : outre l'effort de mémorisation qu'elle suppose, elle impose la création de pages d'accueil beaucoup trop chargées.

Premiers niveaux de la structure. Les pages des premiers niveaux de la structure d'un site (page d'accueil, pages principales) doivent être consacrées surtout à l'information de direction, information qui permet à l'internaute de trouver son chemin dans l'arborescence. Il faut réduire les contenus et privilégier des textes très courts pour accélérer le repérage. Lorsque ces principes ne sont pas respectés, les pages des premiers niveaux peuvent devenir un lieu de concurrence entre l'information sommaire du site et l'information de direction.

Derniers niveaux de la structure. Les pages des derniers niveaux de la structure d'un site doivent être surtout consacrées à la présentation complète des contenus. À ces niveaux, les textes peuvent être beaucoup plus longs à condition qu'ils soient présentés en respectant les principes de la lecture à l'écran et qu'ils soient optimisés pour l'impression. De plus, ils doivent être présentés dans une forme attendue et reconnue par l'internaute. Dans certains cas, les concepteurs auront à choisir entre le format HTML et le format PDF. Il n'y a pas de règles absolues en cette matière. Il faut comparer les avantages et les inconvénients (coûts, efficacité, ergonomie, sécurité, gestion, etc.).

La navigation

Pour se déplacer dans un site Web, l'utilisateur ou l'utilisatrice peut recourir à deux moyens : son navigateur et le système de navigation du site. Ce système doit bien sûr être conçu en parfaite adéquation avec la structure d'information du site. Idéalement, il ne devrait pas couvrir plus de 15 à 20% de l'interface, de manière à laisser la plus grande place possible au contenu. Qu'il prenne la forme d'une barre de navigation, d'un menu, d'une énumération verticale, etc., le système de navigation doit être très visible et permettre de revenir facilement sur ses pas. Dans le cas où plus d'un système de navigation est nécessaire à cause de la complexité de la structure, il faut éviter de les disperser aux quatre coins de l'interface, mais plutôt les réunir en un seul emplacement.



Dans le schéma ci-dessus, les niveaux supérieurs (moins de textes) sont de couleur pâle tandis que les niveaux inférieurs (plus de textes) sont de couleur foncée.

L'ergonomie

L'ergonomie d'un site repose essentiellement sur trois éléments : 1) la facilité d'utilisation ; 2) la rapidité de l'apprentissage de la structure ou du système de navigation ; 3) le plaisir ou le contentement que procure la consultation. L'ergonomie place donc l'utilisateur au centre du processus de conception, et ce dernier doit être pris en compte du début à la fin du processus. Les méthodes les plus populaires pour évaluer l'ergonomie sont les tests d'utilisateurs et l'utilisation de principes déjà validés. La combinaison des deux méthodes assure d'excellents résultats.

La première méthode fait parfois peur à cause des coûts qu'elle peut engendrer. Toutefois, il est possible de faire tester un site à plusieurs stades de sa conception par une dizaine d'utilisateurs seulement, et sans déployer tout le matériel technologique des grands laboratoires de mesure et sondage. La majorité des problèmes importants peut être découverte à peu de frais, même à partir de maquettes imprimées.

La deuxième méthode est aussi simple, mais demande l'intervention d'au moins un expert ou une experte en ergonomie pour obtenir de meilleurs résultats. Il s'agit d'analyser une page ou un site en tenant compte des principes et des recommandations éprouvés dans le développement d'autres systèmes d'information. Il existe des dizaines de listes de principes reconnus, qui vont des plus simples au plus complexes.

EXEMPLE DE PRÉSENTATION

AIDE-MÉMOIRE

■ **L'aspect visuel**
 Concevoir une interface simple et aérée
 Concevoir un site visuellement cohérent
 Éviter le traitement publicitaire

■ **La navigation**
 Offrir rapidement les aides à la navigation
 Attribuer une fonction unique aux menus
 Simplifier les menus trop longs
 Développer une FAQ pertinente
 Regrouper les liens les plus populaires
 Présenter une zone d'actualités

■ **Le repérage**
 Titrer chacune des pages
 Situer la position de l'internaute
 Simplifier l'adressage et le contenu de la balise de titre

■ **Les hyperliens**
 Préciser la nature des hyperliens
 Contextualiser les hyperliens
 Indiquer la direction des hyperliens
 Intituler les hyperliens pour favoriser la lecture
 Éviter de parsemer les hyperliens dans un texte
 Créer des hyperliens aisément reconnaissables
 Éviter le redoublement des hyperliens

■ **Les textes**
 Optimiser la présentation des textes pour la lecture à l'écran
 Favoriser un traitement schématique de l'information
 Optimiser la présentation des listes
 Hiérarchiser les listes longues et complexes
 Effectuer des mises en évidence efficaces

L'aspect visuel

Comme c'est le cas pour toutes les publications gouvernementales, l'aspect visuel d'un site Web joue un rôle fondamental dans son efficacité et touche tous les aspects importants de la communication.

Structure. L'organisation d'une page ou d'un site est très souvent mise en évidence par des moyens visuels particuliers. Le traitement graphique et le positionnement des titres doivent faciliter l'identification de la page ou de la section du site. Le découpage de certaines zones de contenus par des trames ou des filets doit permettre à l'œil de trouver rapidement son chemin dans l'interface. De même, l'utilisation d'un nombre limité de couleurs ou d'éléments graphiques peut faciliter la reconnaissance des différentes parties d'un site.

Lisibilité. Avant de comprendre le texte ou le contenu d'une page, l'utilisateur doit d'abord le voir. Il est donc impératif de choisir une police qui se lit facilement à l'écran (Verdana, Georgia). Il faut aussi assurer un contraste fort entre les contenus et le fond d'écran. La bonne gestion de l'interlignage, de l'interlettrage, de l'espace entre les paragraphes et des marges contribue à créer une interface reposante pour l'œil, qui favorise la vitesse de lecture.

Intelligibilité. Dans bien des contextes, l'image sera plus parlante que la phrase ou le paragraphe. Ainsi, l'utilisation de schémas ou de tableaux au lieu de longues descriptions abstraites, de cartes géographiques pour situer des centres de services régionaux, de photos pour exemplifier une procédure, etc., permettra à l'utilisateur de comprendre plus facilement le propos.

Ergonomie. Pour être qualifiée d'ergonomique, une interface graphique doit laisser la possibilité à l'utilisateur de modifier la taille des caractères. De plus, le choix des couleurs doit tenir compte du fait qu'environ 10% des hommes souffrent de daltonisme à divers degrés.

Esthétique. L'esthétique d'un document a un effet direct sur la motivation du lecteur. Une esthétique cohérente, sobre et en adéquation avec le contenu contribuera à rendre l'utilisateur plus positif en ce qui concerne le site.

Site Web

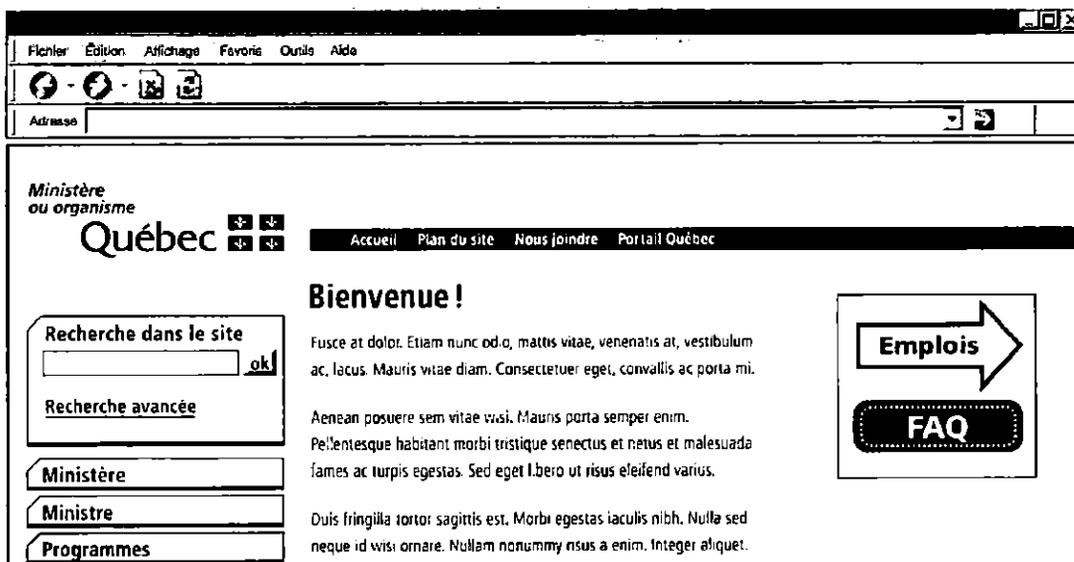
Le Web est devenu un instrument d'information incontournable pour un nombre croissant de citoyens. Les possibilités graphiques et la facilité d'accès du média en font un outil de premier plan pour la diffusion de l'information. Les pièges sont toutefois nombreux. Il n'est pas rare de consulter des sites où la structure est clairement axée sur l'exhaustivité du contenu plutôt que sur la facilité d'utilisation. Il en résulte des sites fort complets, certes, mais d'une complexité qui peut rebuter de nombreux citoyens. Les concepteurs doivent porter une attention particulière à la façon d'accéder aux données qu'ils présentent en concevant un système de navigation qui soit fidèle à la structure développée. Enfin, le succès d'un site Web d'envergure passe obligatoirement par le travail concerté d'une équipe formée d'experts et d'expertes de contenu, d'informaticiens et d'informaticiennes, de graphistes, de rédacteurs et de rédactrices.

ÉVITER LE TRAITEMENT PUBLICITAIRE

Les pages d'accueil devenant souvent des zones d'information très denses, il peut être tentant de recourir à un traitement visuel un peu plus accrocheur, voire publicitaire, pour faire ressortir certains contenus importants. Cette technique de mise en évidence peut toutefois provoquer l'effet contraire de celui recherché. En effet, si le traitement visuel appliqué se confond au traitement des publicités qu'on trouve habituellement sur le Web, l'internaute risque de prendre les contenus pour de la publicité. Comme c'est le cas en général, il n'y portera pas attention et déviara même inconsciemment son regard de la zone « publicitaire ». Non seulement les contenus mis en évidence risquent de ne pas être vus, mais tous les contenus environnants pourront passer inaperçus.

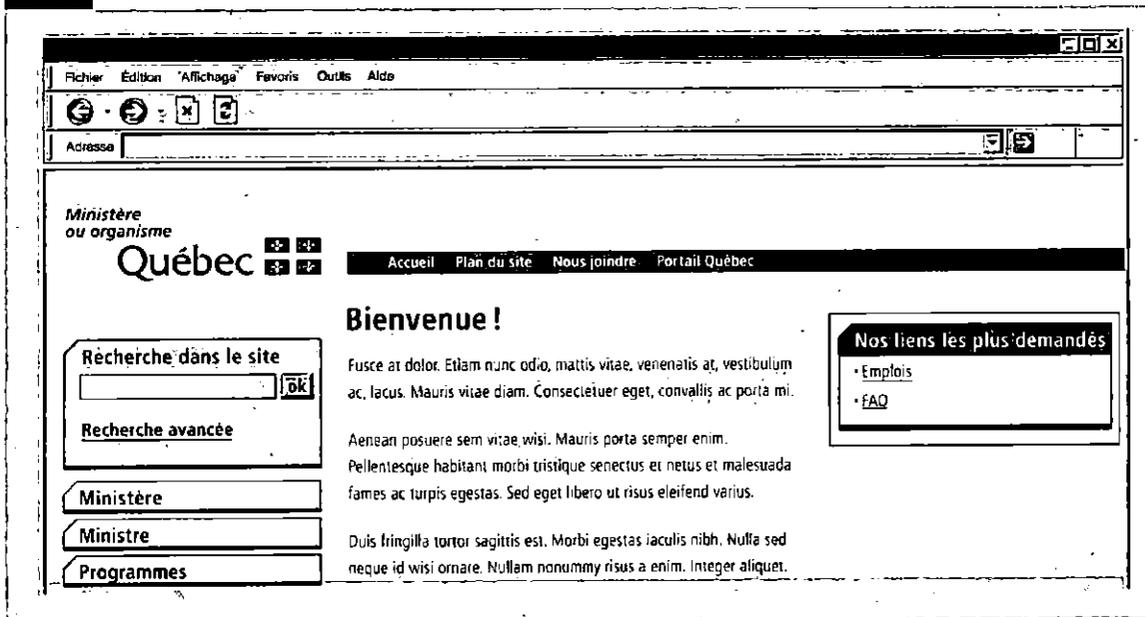
Dans l'exemple suivant, les concepteurs ont choisi d'appliquer un traitement visuel particulier à deux éléments souvent demandés par les citoyens. L'emploi d'un style graphique publicitaire détonne avec le reste du site. Les internautes qui les apercevront pourront penser qu'il s'agit d'hyperliens qui mènent vers d'autres sites.

INCORRECT



L'exemple suivant propose un tout autre traitement graphique, cette fois beaucoup plus proche visuellement de l'ensemble du site. Le doute quant à la destination du lien n'existe plus.

CORRECT



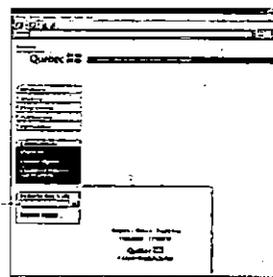
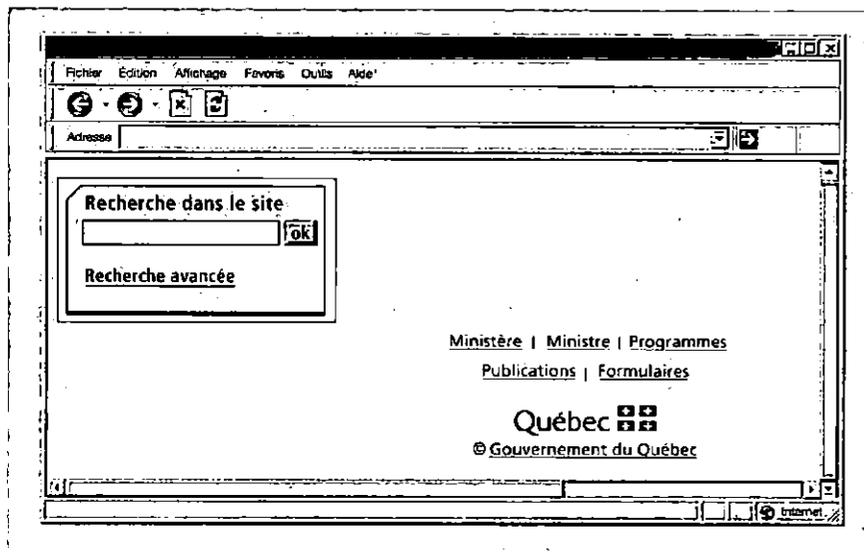
En plus des effets négatifs qu'on lui connaît en ce qui a trait à la navigation, le traitement publicitaire est rarement souhaitable dans les sites Web institutionnels. Mieux vaut travailler à la simplification globale des pages que de recourir à cette forme de mise en évidence qui entre en vive concurrence avec les autres contenus.

OFFRIR RAPIDEMENT LÈS AIDES À LA NAVIGATION

Qu'il s'agisse de boîte de recherche, de plan de site, d'index, les aides à la navigation sont en général très utilisées par les internautes. Un pourcentage considérable d'entre eux auraient même le réflexe d'utiliser la boîte de recherche avant de prendre connaissance des menus d'une page d'accueil. Quoi qu'il en soit, la boîte de recherche est l'aide à la navigation la plus connue et la plus utilisée. Il faut donc l'offrir dès la page d'accueil et la situer de façon très visible dans la page.

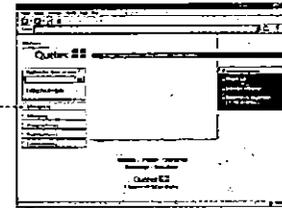
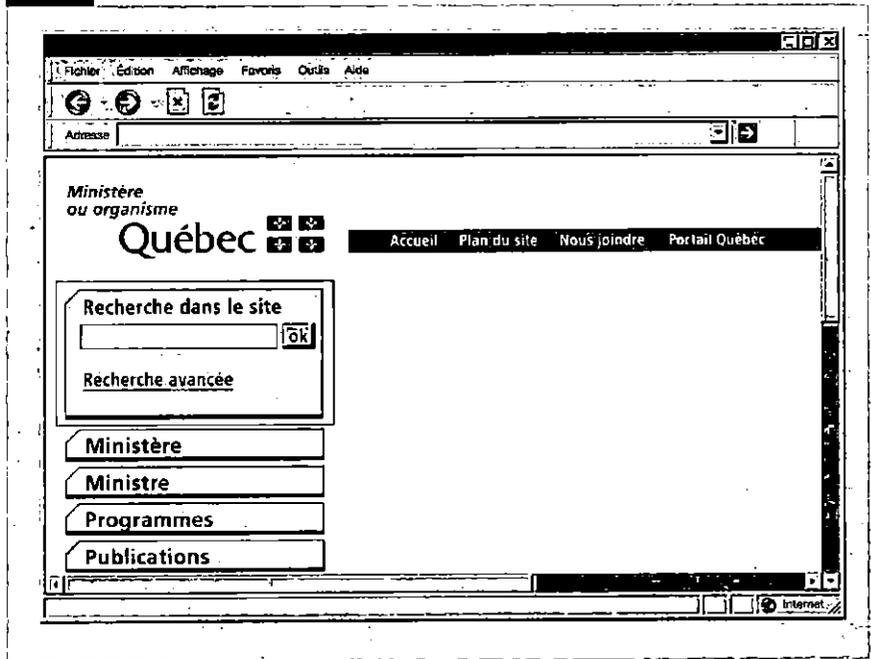
Dans l'exemple qui suit, la page Web offre une boîte de recherche. Cependant, la boîte est située au bas de la page. Elle risque donc de ne pas être aperçue d'entrée de jeu par les internautes, surtout si elle est située sur une deuxième ou une troisième page-écran.

INCORRECT



Dans l'exemple corrigé présenté ci-dessous, la boîte de recherche apparaît dans la partie supérieure gauche de la page. Cette position assure une visibilité bien plus grande.

CORRECT



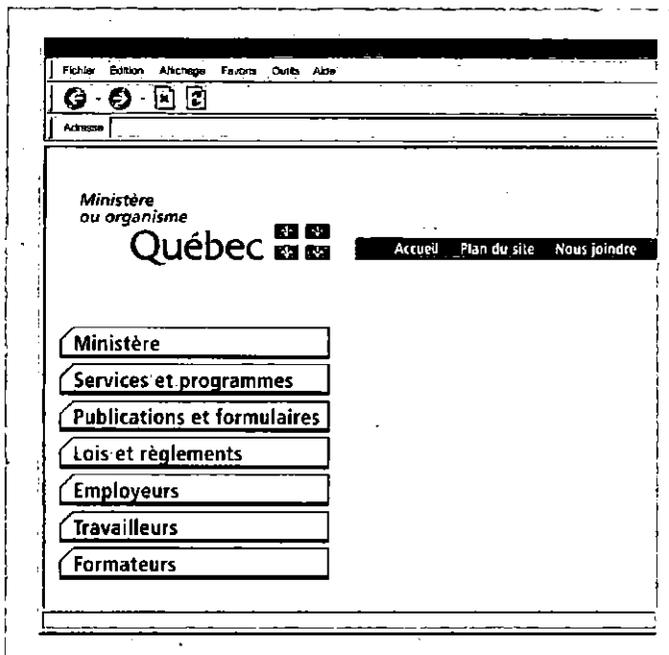
Même si le réflexe de recourir aux aides à la navigation a été développé en partie à cause des problèmes d'organisation dans les premiers sites Web, il ne faut pas priver les internautes de telles ressources. À l'inverse, il ne faut pas concevoir un système de navigation qui repose uniquement ou en grande partie sur ces aides.

ATTRIBUER UNE FONCTION UNIQUE AUX MENUS

Le menu principal d'un site Web doit regrouper des éléments de nature similaire. L'internaute doit le comprendre comme une proposition de découpage d'un tout et non comme la juxtaposition de différents éléments intéressants. Comme c'est souvent le cas pour les sites où les contenus sont abondants, un seul menu n'est pas suffisant. On en créera deux, peut-être même trois, de manière à clarifier la navigation et à aiguiller davantage l'internaute. Ce dernier doit comprendre rapidement le découpage du site qu'il visite.

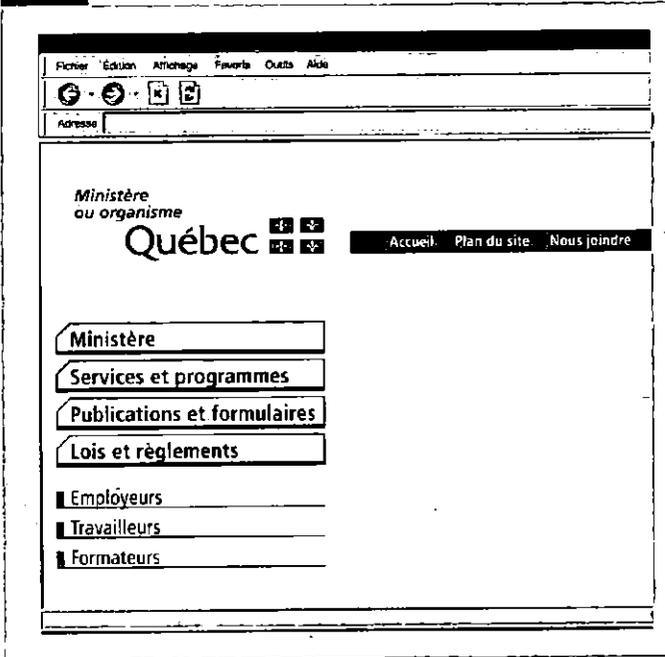
Dans l'exemple qui suit, le menu comporte deux types de contenus. D'une part, les quatre premiers hyperliens renvoient à de l'information générale sur le ministère. D'autre part, les trois derniers hyperliens constituent ce qu'on appelle des *entrées par profil*. Il ne s'agit pas de contenus forcément différents, mais bien d'une réorganisation de l'information générale en fonction des caractéristiques des différents profils ciblés (ici, les employeurs, les travailleurs et les formateurs).

INCORRECT



Dans l'exemple corrigé qui suit, le même menu est scindé en deux. Cette fois, le traitement graphique laisse clairement comprendre au premier coup d'œil qu'il y a une différence entre les deux groupes d'hyperliens. Dans le premier exemple, cette distinction n'était possible qu'après avoir lu tous les libellés.

CORRECT



La multitude et la complexité des contenus d'un site Web institutionnel peuvent entraîner la création de plusieurs types de menus : administratifs, de services, de compétences, de domaines d'application, de profils, etc. L'entrée par profil n'est pas toujours une solution intéressante et efficace, même si elle donne l'impression d'être une stratégie centrée sur l'internaute. Un site dont 90 % du contenu convient à l'ensemble des profils ne pourrait justifier le recours à une telle stratégie.

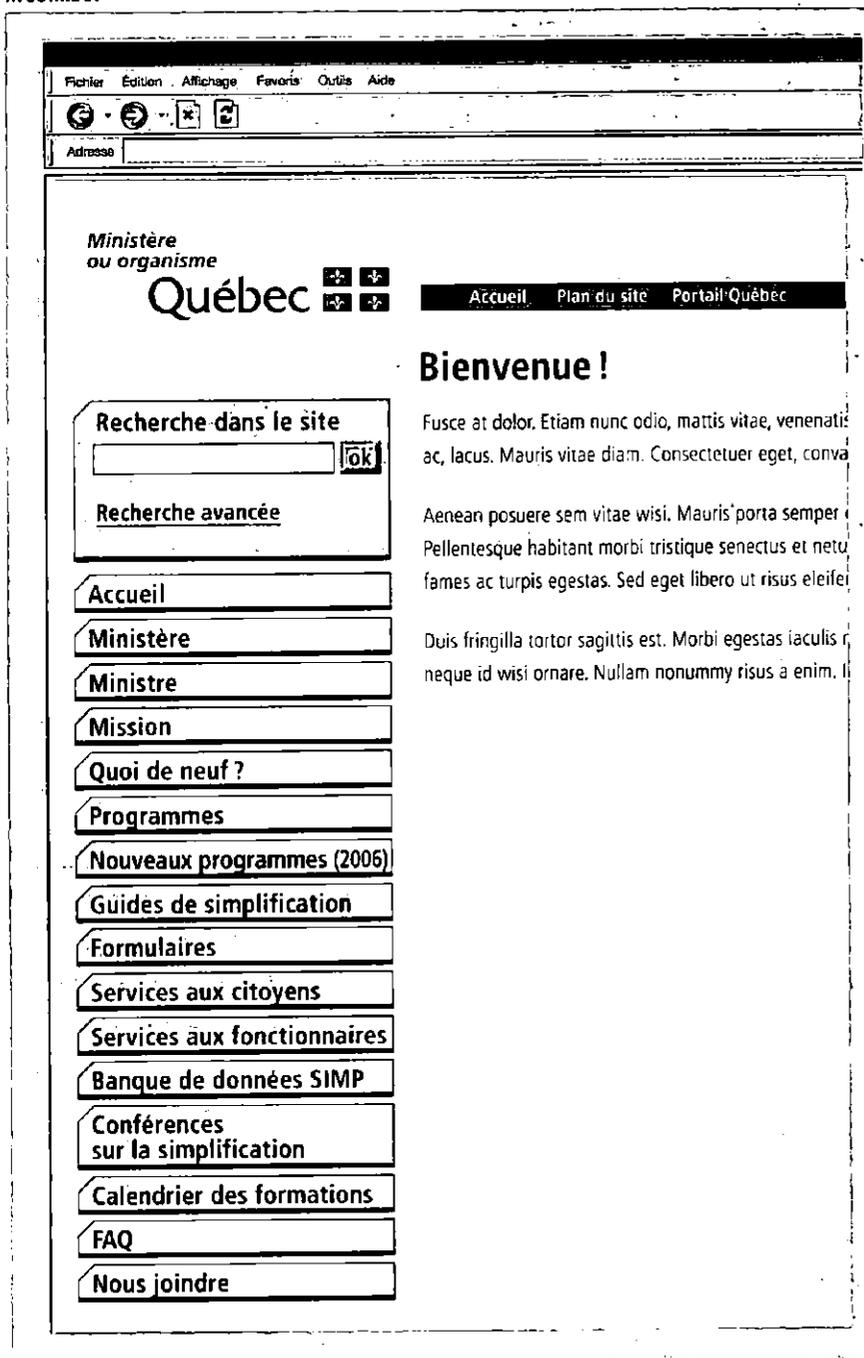
SIMPLIFIER LES MENUS TROP LONGS

Le menu présenté dans la page d'accueil d'un site est le principal outil de navigation. Son organisation doit refléter l'organisation du site lui-même. Il n'est pas rare de voir des menus présentant une douzaine d'éléments, voire davantage. Afin de faciliter la compréhension globale de l'organisation d'un site, les concepteurs doivent réduire le nombre d'éléments des menus. On parlera souvent de *7 magique* (± 2) qui fait référence au nombre maximal d'éléments que la mémoire de travail (à court terme) peut traiter en même temps. Il ne s'agit certes pas d'une loi, mais bien d'un principe qui a grandement fait ses preuves dans la pratique. Il existe trois moyens de simplifier un menu :

1. revoir la structure et l'organisation des contenus du site ;
2. regrouper davantage les éléments du menu ;
3. redistribuer les éléments dans d'autres zones de la page d'accueil.

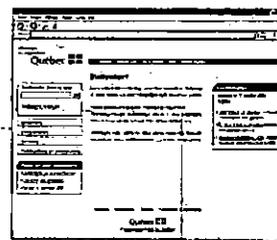
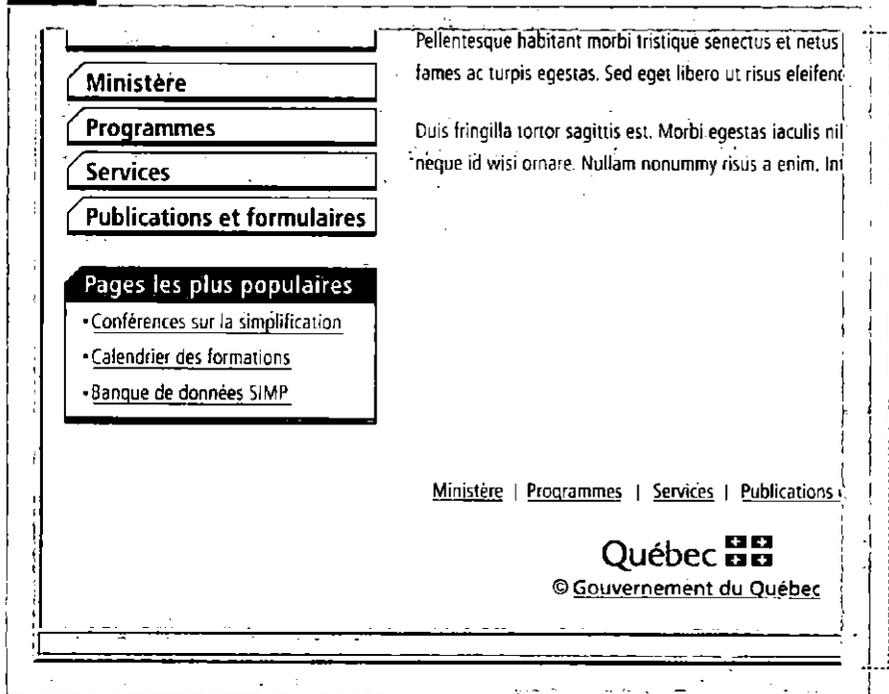
Dans le premier exemple, on voit le cas assez classique d'un menu contenant plus d'une quinzaine d'éléments. Bien que le libellé des différents éléments soit clair, ce menu gagnerait à être simplifié.

INCORRECT



L'exemple qui suit propose une première façon de simplifier le menu. On regroupe sous l'élément *Ministère* des contenus qui lui sont subordonnés (mission, organigramme) ou encore qui sont liés à son fonctionnement (ministre, lois et règlements). Ces contenus peuvent être affichés en permanence ou encore lorsque le menu est sélectionné comme le montre l'exemple.

CORRECT



La modification d'un menu cause généralement de grands bouleversements dans l'organisation d'un site. Voilà pourquoi il est nécessaire d'effectuer des tests de perception et d'utilisation des menus d'un site très tôt dans le processus de conception-production.

DÉVELOPPER UNE FAQ PERTINENTE

La foire aux questions ou FAQ est une composante habituelle des sites Web. Il s'agit d'un regroupement de renseignements présentés sous forme de questions et de réponses. Les FAQ sont conçues à partir des questions les plus fréquemment posées par les internautes. L'efficacité et la pertinence d'une FAQ reposent sur les quatre points suivants :

1. mise à jour fréquente ;
2. prise en compte des besoins et des connaissances de l'internaute dans la formulation des questions et des réponses ;
3. concision et précision des réponses ;
4. renvois pertinents vers les parties du site Web qui développent davantage une question.

La FAQ doit être conçue comme une aide à la navigation et non pas comme un élément de remplacement du contenu du site Web.

Dans l'exemple qui suit, la FAQ présente six questions regroupées de façon fort discutable. En effet, les divisions *Questions s'adressant au Ministère* et *Autres questions* ne renseignent pas du tout sur la nature des questions posées. De plus, l'ensemble du texte manque de concision : les questions sont longues et les réponses sont denses.

INCORRECT

Foire aux questions (FAQ)

Questions s'adressant au Ministère

- 1 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat?
- 2 Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat?
- 3 Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue duiis dolore feugait nulla facilisi?
- 4 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat?

Autres questions

- 5 Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat?
- 6 Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo?

1 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat?

Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue duiis dolore te feugait nulla facilisi. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat.

L'exemple suivant présente une toute autre façon d'organiser les questions de la FAQ. Tout d'abord, la FAQ est introduite par un menu thématique et par un texte qui offre de l'aide supplémentaire au cas où l'internaute ne trouve pas ce qu'il cherche. Ensuite, un tableau mettant en parallèle questions et réponses complète la page. Ce mode de présentation en vis-à-vis facilite la consultation. Enfin, on notera que la structure récurrente des réponses (texte court suivi d'un renvoi pertinent) et la concision de l'ensemble confèrent à la FAQ une certaine sobriété.

CORRECT

Foire aux questions (FAQ)

- [Utilisation des guides de simplification](#)
- [Ressources européennes](#)
- [Ressources nord-américaines](#)
- [Bulletin C'est tout simple!](#)
- [Service d'évaluation de documents](#)
- [Nouvelle version du site](#)
- [Problèmes techniques du site Web](#)
- [Travailler au Ministère](#)

Nous avons regroupé dans cette section les questions les plus fréquentes que vous nous adressez par téléphone ou par courriel. Elles sont regroupées en **huit catégories**. Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question, vous pouvez consulter notre site en retournant à la page d'accueil ou encore communiquer avec nous par téléphone ou par courriel.

[\[Accueil\]](#) [\[Nos coordonnées\]](#)

Utilisation des guides de simplification

<p>1 Peut-on utiliser les guides de simplification du Ministère dans un autre ministère ou organisme du gouvernement du Québec?</p>	<p>Oui A condition que Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit.</p> <p>[plus de détails]</p>
<p>2 Les guides peuvent-ils être distribués et utilisés à l'extérieur du gouvernement?</p>	<p>Oui Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore.</p> <p>[plus de détails]</p>
<p>3 Est-ce que la version imprimée des guides est gratuite?</p>	<p>Non Consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit.</p> <p>[plus de détails]</p>
<p>4 Quelle est la procédure pour en commander de grandes quantités (10 et plus)?</p>	<p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat : 1 800 463-XXXX ou gvide@minorg.gouv.qc.ca.</p>

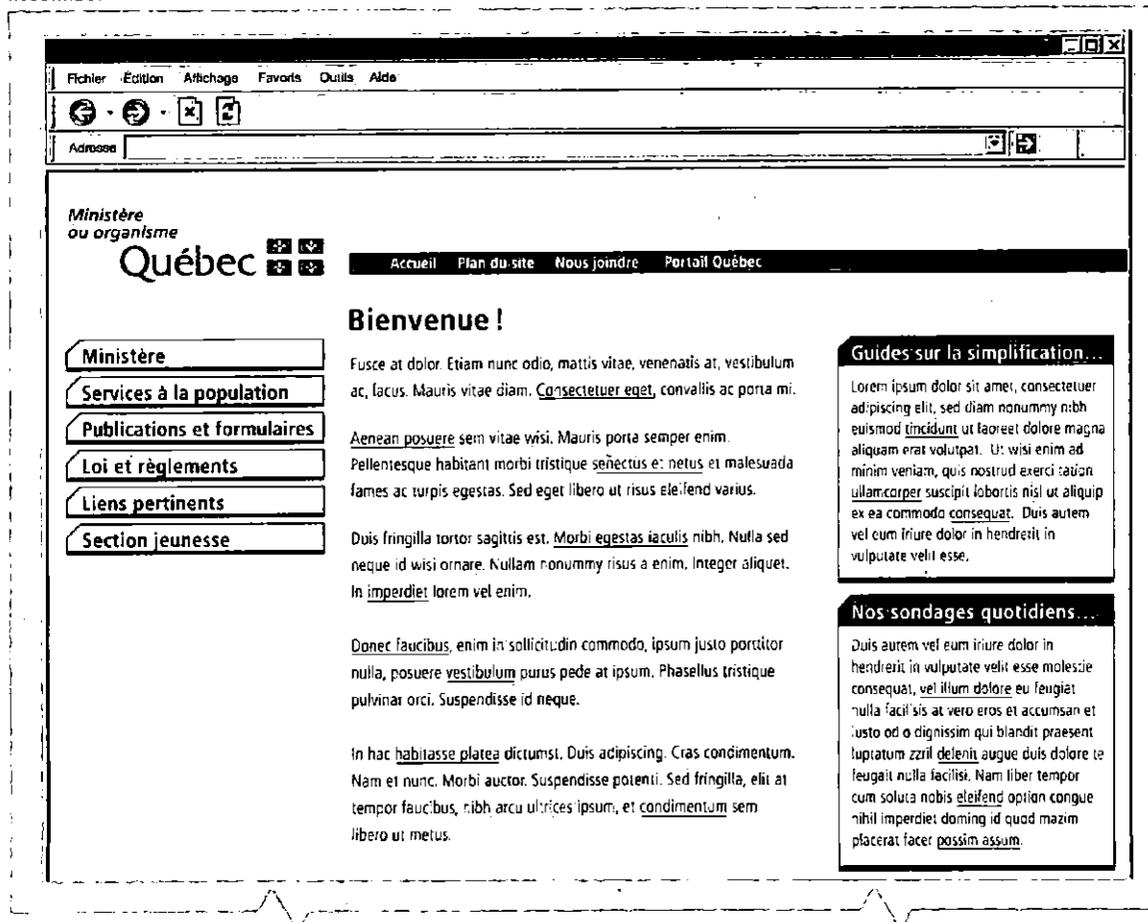
En plus de faciliter la consultation, les stratégies employées dans le deuxième exemple permettent de gérer plus efficacement les FAQ complexes. En effet, il n'est pas rare de voir des FAQ contenant plusieurs dizaines de questions.

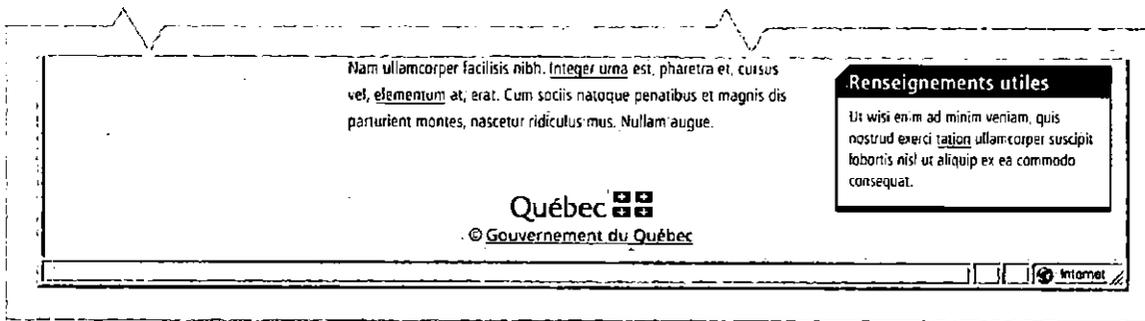
REGROUPER LES LIENS LES PLUS POPULAIRES

La page d'accueil d'un site riche en contenus est souvent le théâtre d'une concurrence entre les diverses composantes. Il n'est pas rare de voir des pages à ce point chargées que l'internaute arrive à peine à distinguer les contenus principaux des contenus secondaires. Une des erreurs les plus fréquentes consiste à utiliser la page d'accueil comme présentoir des contenus les plus demandés par les internautes. Pour ce faire, les concepteurs ont souvent pris l'habitude de multiplier les hyperliens pour mettre de l'avant les contenus. Pour éviter de saturer les pages ou pour éviter d'induire l'internaute en erreur, il faut limiter les hyperliens secondaires et les regrouper dans une zone de la page clairement identifiée par un intitulé du genre *Nos liens les plus populaires* ou encore *Les pages les plus populaires*.

Dans l'exemple qui suit, les trois boîtes de texte situées à droite présentent des contenus provenant des niveaux inférieurs du site. De plus, les hyperliens contenus dans le texte principal augmentent l'impression de complexité de cette page d'accueil. L'internaute peut avoir l'impression que le site a plus d'une dizaine de sections principales, ce qui n'est évidemment pas le cas.

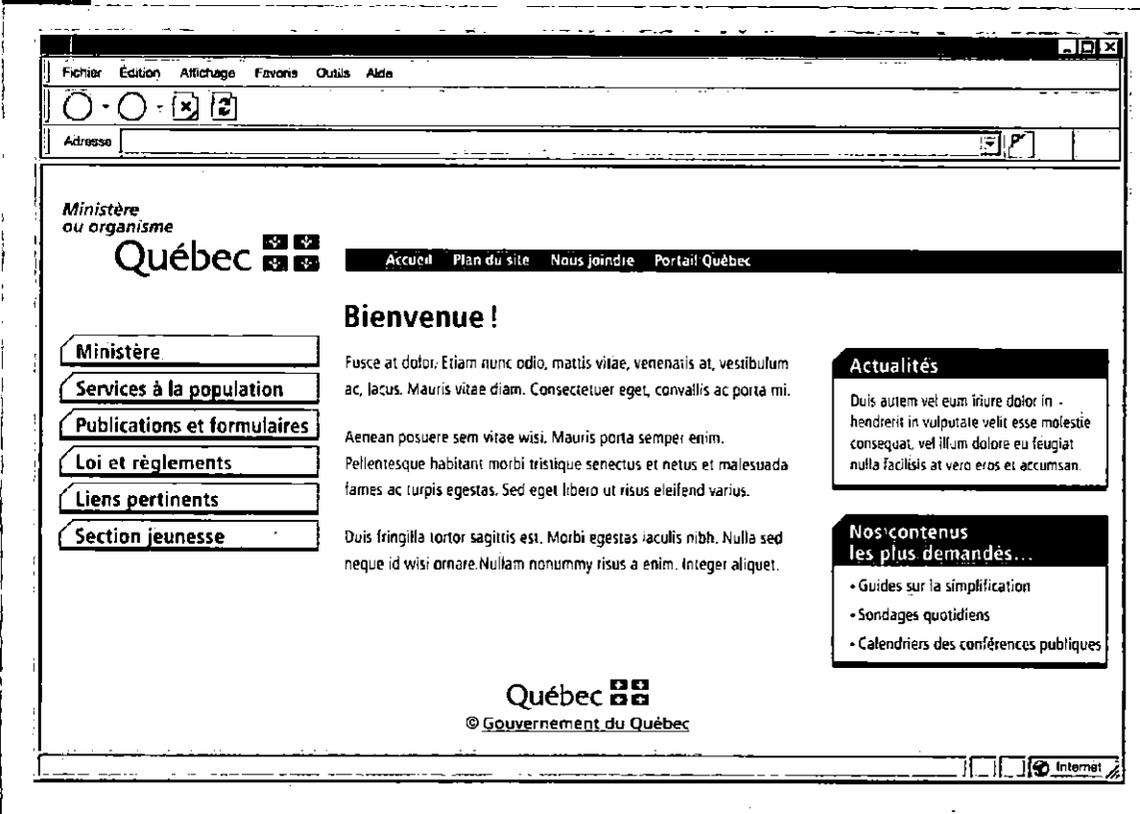
INCORRECT





Pour réduire cet effet de complexité, les concepteurs doivent, dans la mesure du possible, regrouper les hyperliens secondaires dans une zone clairement identifiée. Dans l'exemple qui suit, tous les contenus secondaires exposés dans le premier exemple se trouvent réunis dans une zone unique. Cela simplifie grandement l'interface et permet d'intégrer avec moins de risque de confusion une zone d'actualités, composante le plus souvent incontournable des grands sites informatiques.

CORRECT



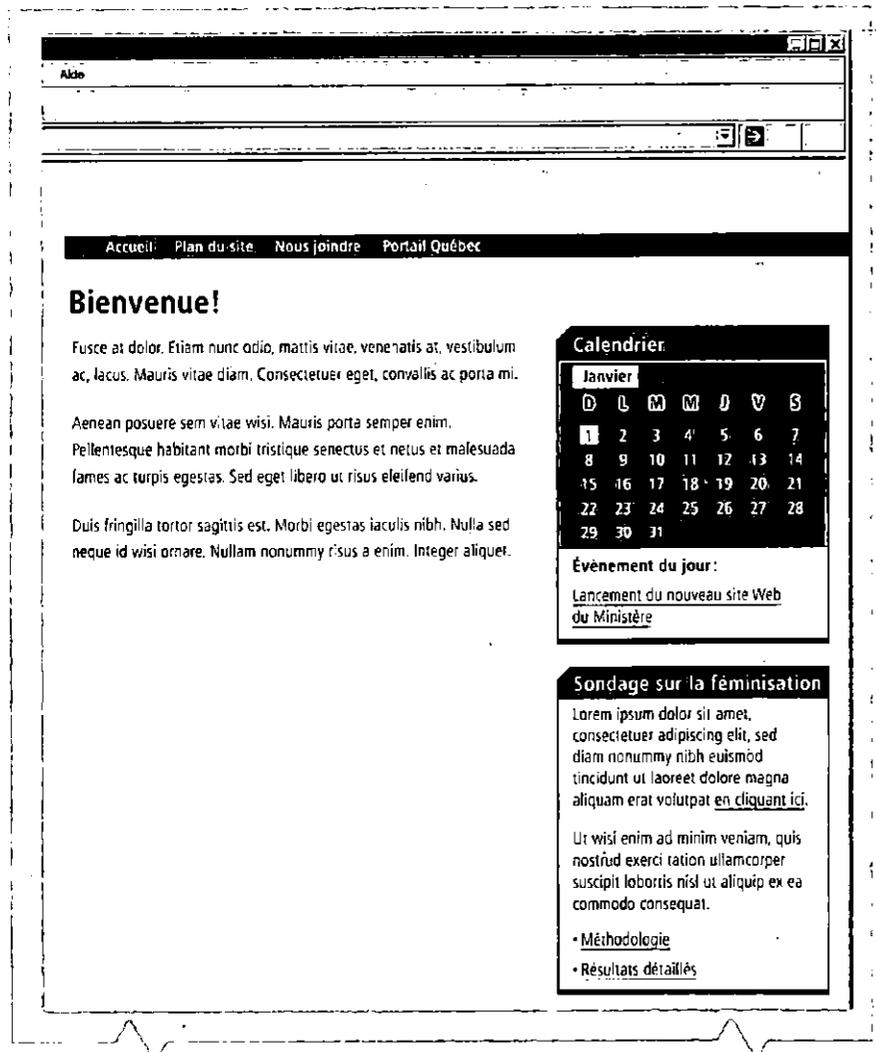
Bien sûr, il n'est pas exclu de présenter des contenus plus développés sur la page d'accueil. Cependant, il faut éviter l'accumulation qui pourrait créer une interface saturée d'information.

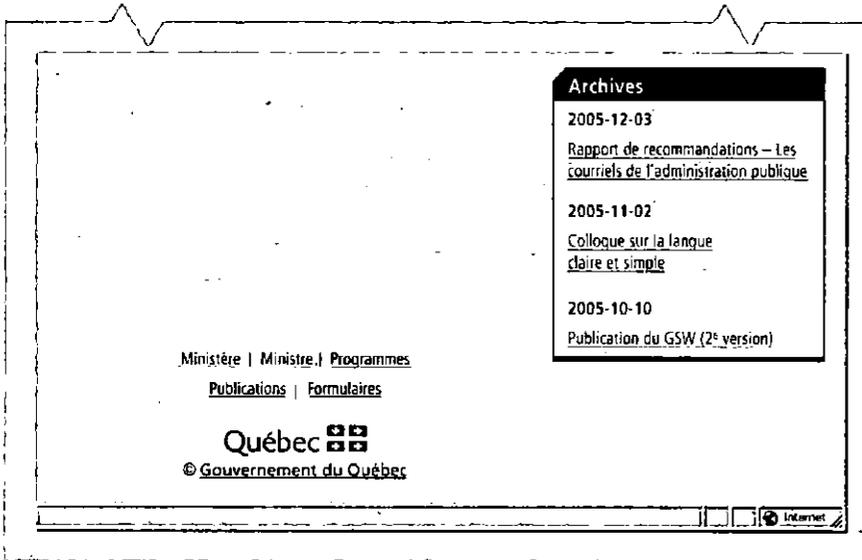
PRÉSENTER UNE ZONE D'ACTUALITÉS

La plupart des grands sites informatifs présentent une zone d'actualités sur la page d'accueil. Cette zone est particulièrement intéressante pour l'utilisateur expert ou encore pour l'habitué du site. Cela lui permet de suivre l'évolution des contenus et des modifications apportées à vos contenus. Les actualités doivent être regroupées dans une zone clairement identifiée. Les modes de présentation peuvent varier : simple liste, courts textes accrocheurs, questions du type *saviez-vous que ?*, calendrier, etc. Il est aussi recommandé de fournir des archives des actualités, car bien des internautes peuvent y recourir pour accéder à certains contenus déjà présentés dans cette rubrique.

Dans l'exemple qui suit, des contenus relevant d'une rubrique d'actualités sont dispersés sur la page. Les trois zones d'information contribuent à saturer la page.

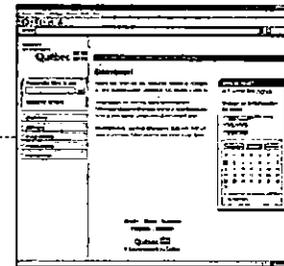
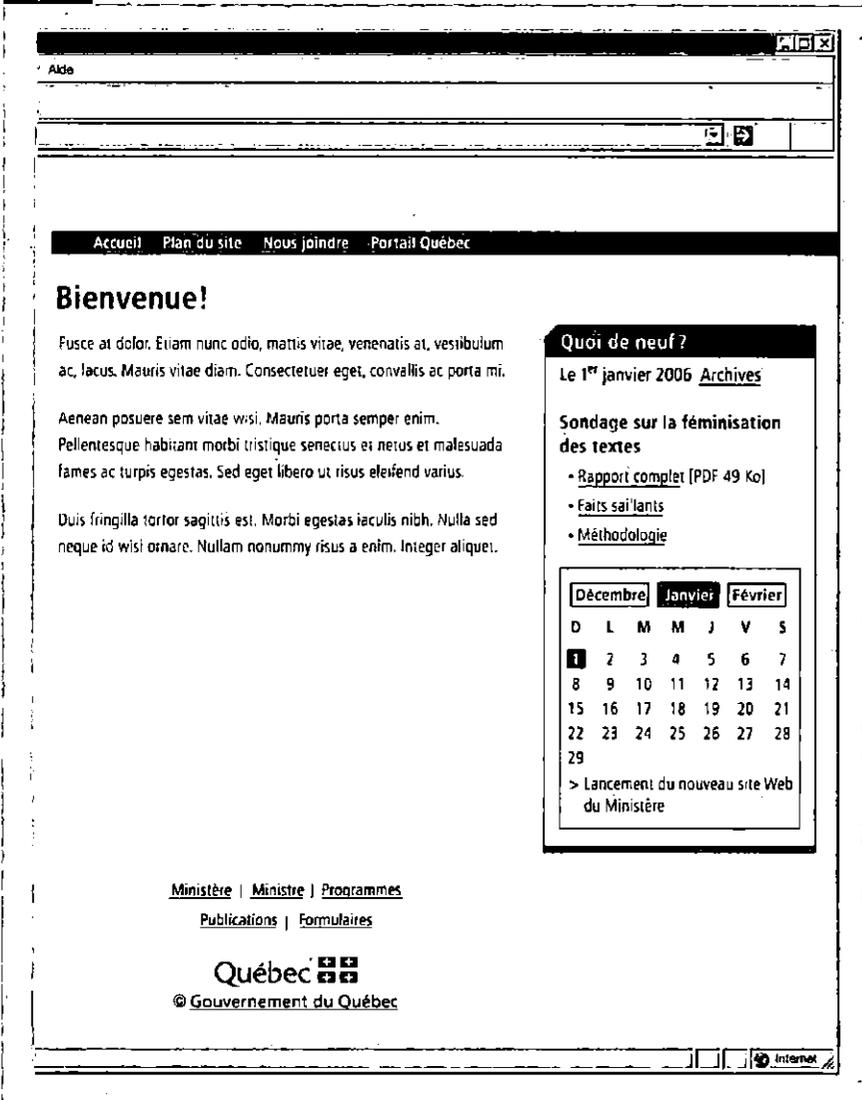
INCORRECT





Dans l'exemple suivant, les trois zones ont été regroupées en une seule. Cela a pour effet de regrouper l'information de même nature, celle qui relève des actualités du site, et d'alléger aussi l'interface.

CORRECT



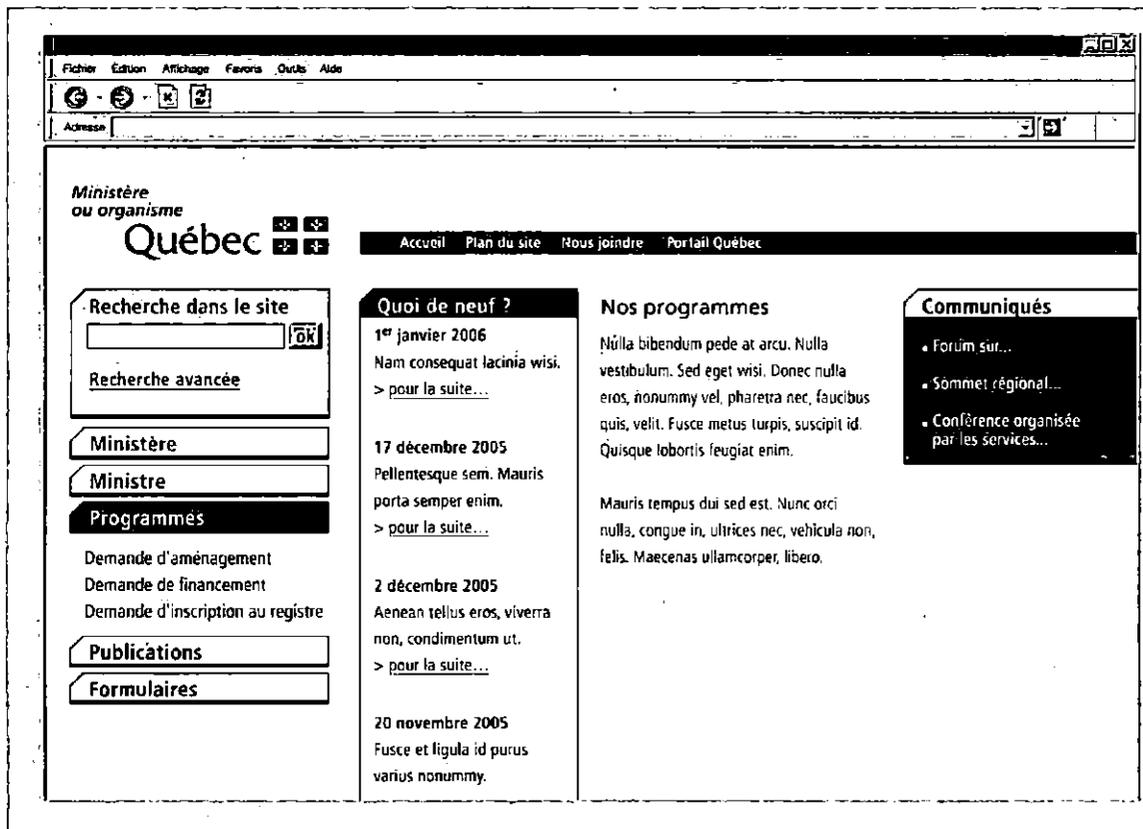
Dans bien des sites institutionnels, la page d'accueil est saturée d'informations relevant de l'actualité (*Quoi de neuf ?*, *Des nouvelles de...*, *À noter*, *Nouveautés*, etc.). En plus de donner l'impression de la complexité de l'organisation des contenus, cela peut rendre difficile le repérage de l'information surtout quand les contenus reçoivent un traitement graphique très fort, comme celui des bandeaux publicitaires par exemple. Il faut éviter la dispersion de l'information et maintenir une interface aérée qui favorise le repérage efficace.

TITRER CHACUNE DES PAGES

En plus du rôle informatif et structurant qu'il joue, le titre est l'un des principaux éléments de repérage dans le Web. Sa présence est requise dans toutes les pages d'un site. Il est important de le rédiger de manière à rendre compte du contenu de la page ou du groupe de pages qu'il introduit. De plus, il faut lui accorder un traitement visuel qui le mettra en évidence dès la première seconde où le document sera consulté.

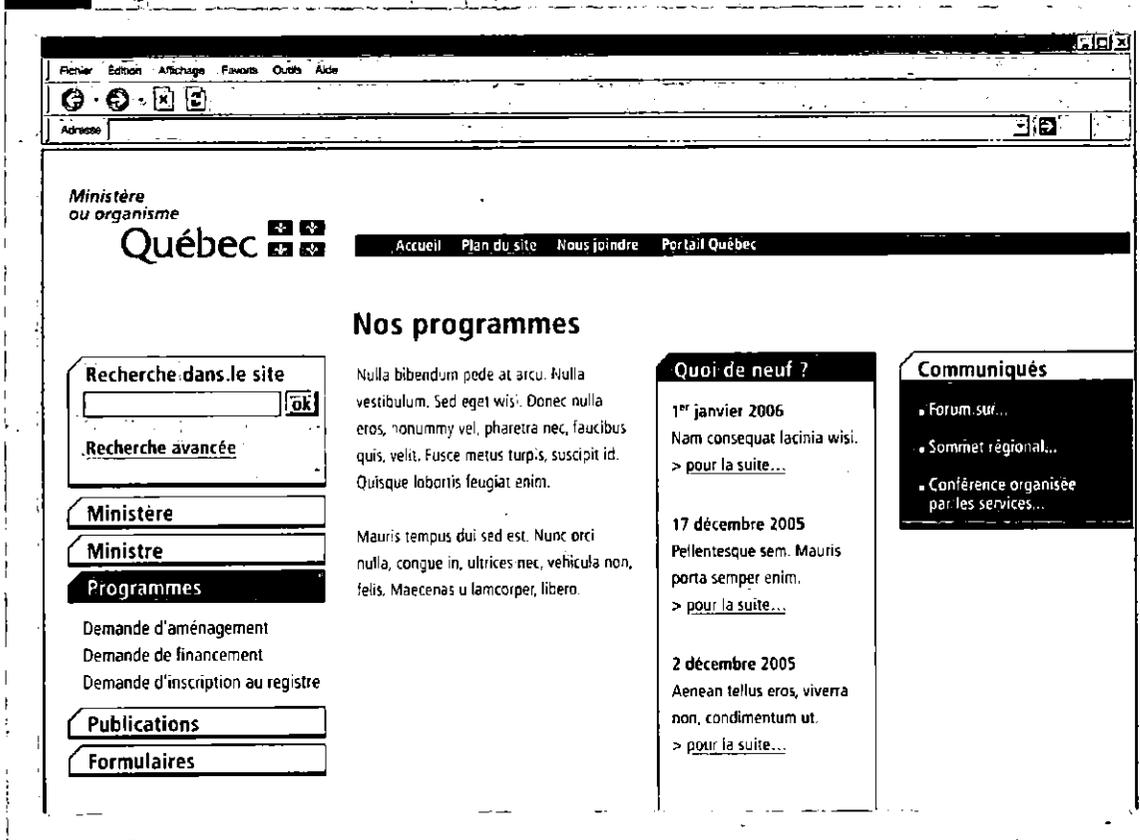
Dans l'exemple suivant, la page Web possède bel et bien un titre. Toutefois, ce dernier ne saute pas aux yeux.

INCORRECT



Pour corriger la situation, il faut effectuer deux changements importants. D'abord, il est impératif de déplacer le bloc *Quoi de neuf?* pour donner à la zone de titre une position centrale. Ensuite, il faut modifier le traitement graphique du titre lui-même pour augmenter sa visibilité : augmentation de la taille du caractère, positionnement sur une ligne seule, ajout du gras.

CORRECT



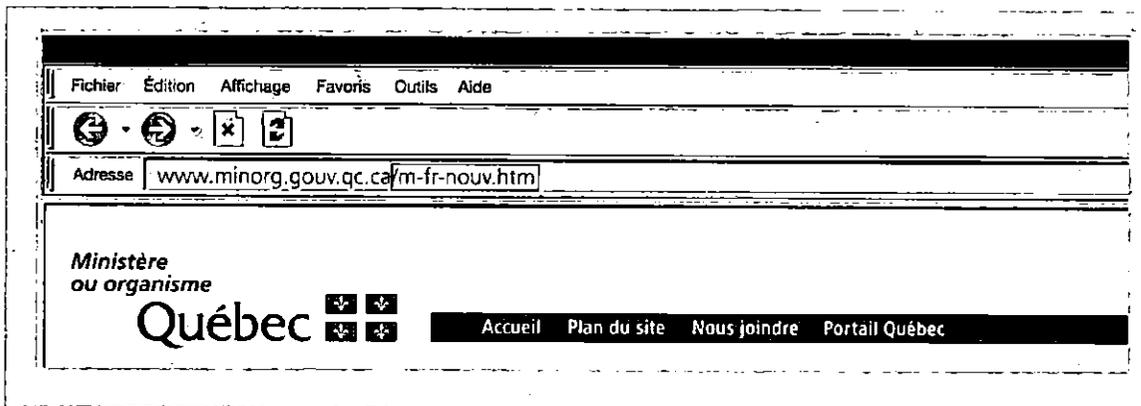
Même si plusieurs éléments du contexte (textes, menus, historique de navigation, etc.) permettent de déduire le contenu d'une page, il faut concevoir sans faute une zone de titre dans toutes les pages d'un site. Le traitement graphique peut (et doit) varier d'un niveau à l'autre de l'arborescence, mais le titre doit toujours être représentatif du contenu et être très visible.

SIMPLIFIER L'ADRESSAGE ET LE CONTENU DE LA BALISE DE TITRE

En plus du système de menus, il existe d'autres éléments qui peuvent faciliter la navigation et le repérage dans un site Web. C'est le cas des adresses Web (*URL*) et du contenu de la balise de titre (*title*). L'adresse Web doit être la plus intelligible possible pour favoriser à la fois la compréhension et la mémorisation. Pour ce qui est du contenu de la balise de titre (dont on voit le contenu s'afficher dans la barre supérieure du navigateur), il doit favoriser le repérage en fournissant des indications sur le site Web et sur la page en cours de consultation.

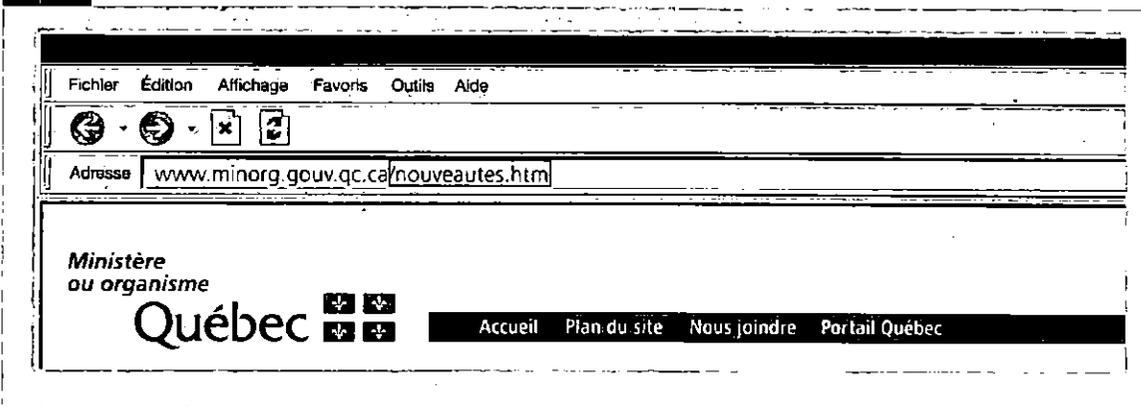
L'exemple qui suit présente une adresse Web dont le dernier segment se laisse à peine deviner.

INCORRECT



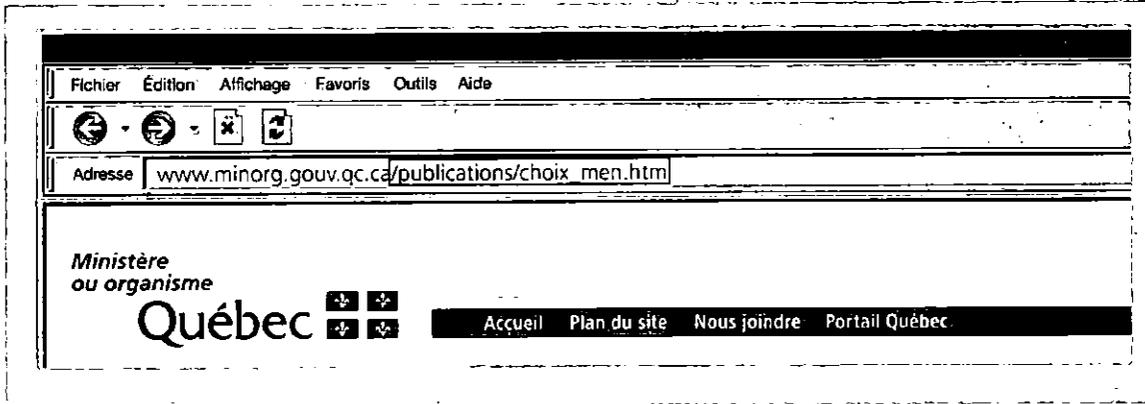
Pour en faciliter la compréhension et la mémorisation, il suffit de renommer le fichier de façon plus intelligible, comme le montre l'exemple corrigé qui suit.

CORRECT



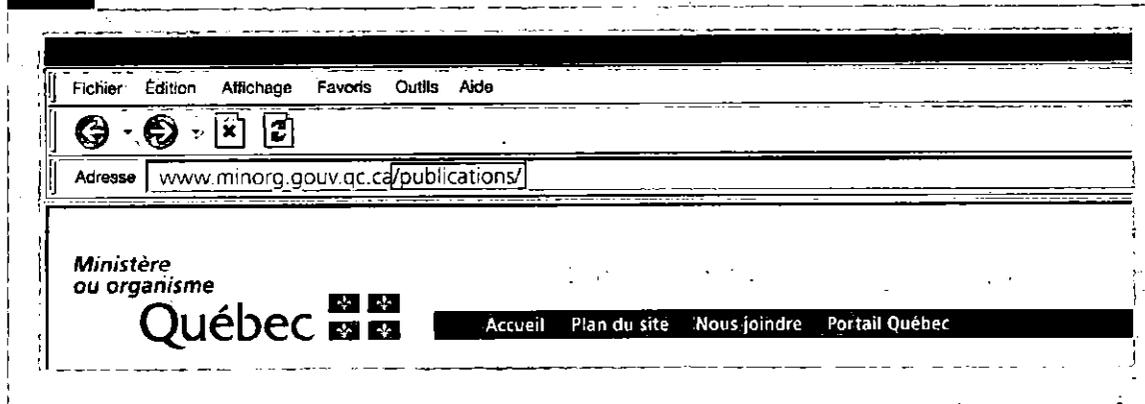
Dans l'exemple qui suit, le navigateur affiche la page principale des publications du Ministère. Cette page a été nommée *choix_men.htm*. Bien que l'intitulé soit relativement compréhensible et parlant, l'adresse Web aurait pu être grandement simplifiée, notamment par le recours à la page par défaut. Cette page, souvent nommée *index.htm* ou *defaut.htm*, simplifie beaucoup l'adressage puisqu'il n'est pas nécessaire de la saisir (après le dernier séparateur « / ») pour y accéder. De plus, il faut éviter le soulignement (*underscore* ou « _ »), car il peut se confondre avec le soulignement de l'hypertexte et ainsi passer pour une espace typographique.

INCORRECT



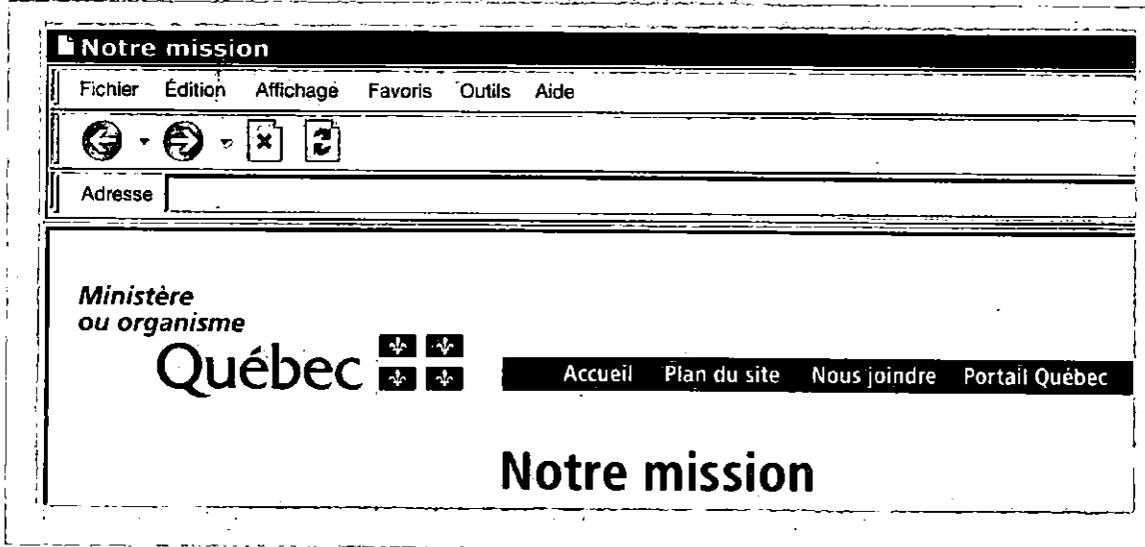
Il suffit de renommer la page principale des publications du nom de la page par défaut, et l'adresse Web de l'exemple qui suit sera suffisante pour y accéder.

CORRECT



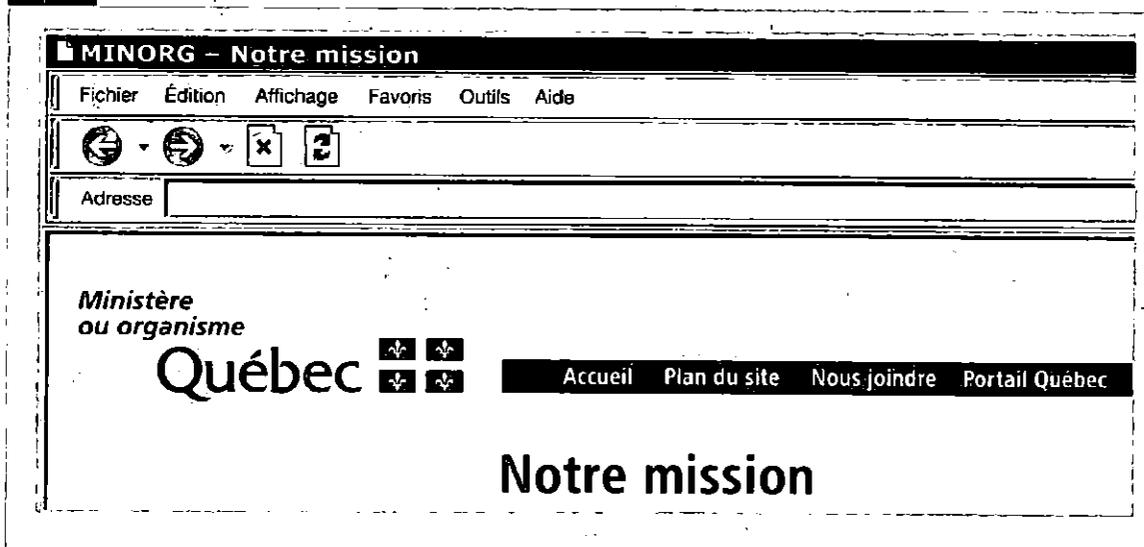
L'exemple qui suit présente le cas d'une page de deuxième niveau qui ne rappelle pas ses origines. En effet, l'intitulé *Notre mission* ne renseigne guère sur la provenance du contenu.

INCORRECT



Pour corriger la situation, il suffit de rappeler le nom du ministère ou de l'organisme. On peut le faire au long si le nom du ministère ou de l'organisme est relativement court. L'abréviation est une solution acceptable si elle est connue des citoyens ou encore si elle a déjà fait l'objet d'une présentation entre parenthèses comme dans les exemples précédents.

CORRECT



Malgré le relatif degré de technicité de ces recommandations, il est important d'établir avec les responsables de la gestion du site Web une stratégie d'identification des pages et une stratégie d'adressage. De plus en plus d'internautes ont le réflexe d'utiliser l'adressage pour naviguer. Il faut donc viser la simplicité à ce chapitre également.

PRÉCISER LA NATURE DES HYPERLIENS

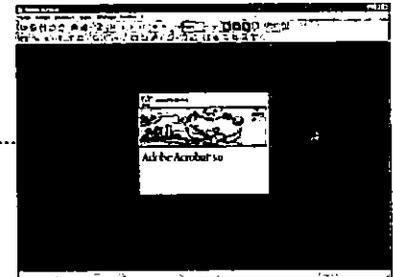
En général, les hyperliens d'un site lient entre eux des documents HTML. Toutefois, il est fréquent que des hyperliens renvoient à des documents d'autres formats, PDF ou Word par exemple, ou à des services comme le courriel. Dans ces cas, des composantes de navigation supplémentaires, voire d'autres logiciels, sont sollicités par le navigateur. Cela peut avoir pour effet de diminuer grandement la performance de certains micro-ordinateurs, surtout lorsque les documents demandés sont de grande taille. Bien que les avancées technologiques finissent par réduire considérablement ces inconvénients, il faut permettre à l'internaute de connaître la nature des hyperliens qui lui sont proposés ainsi que la taille des documents, s'il y a lieu. Il pourra alors, en toute connaissance de cause, utiliser ou non ces hyperliens. Par défaut, un hyperlien qui se présente sans indication particulière devrait toujours renvoyer vers un document HTML.

Dans l'exemple qui suit, la liste d'hyperliens semble renvoyer à des documents HTML. Cette impression est légitime étant donné qu'il n'y a aucune mention explicite du contraire. Toutefois, il s'agit de documents en format PDF.

INCORRECT

Rapports annuels

2005-2006
2004-2005
2003-2004
2002-2003
2001-2002



Afin d'éviter les inconvénients techniques ou encore par souci de transparence, il faut préciser la nature et la taille du document sollicité, comme le montre le deuxième exemple.

CORRECT

Rapports annuels

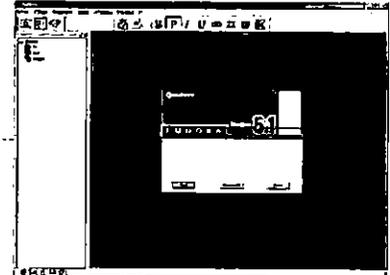
2005-2006		106 Ko
2004-2005		99 Ko
2003-2004		154 Ko
2002-2003		57 Ko
2001-2002		77 Ko

Ces recommandations valent aussi pour les liens qui renvoient à des services comme le courriel. Dans ce cas, il faut s'assurer que le contexte fournisse suffisamment d'indications sur la nature de l'hyperlien. Dans l'exemple qui suit, on présente un lien qui semble mener à un site Web, donc à un document HTML. Pourtant, il s'agit d'un lien vers le courriel.

INCORRECT

Pour plus d'efficacité, nous vous invitons à prendre contact avec nous par l'entremise de notre [site Web](#). Vous devez alors nous indiquer votre nom, votre prénom, votre adresse, votre numéro de téléphone et votre code postal. Nous vous fournirons alors les renseignements demandés.

Vous pouvez également nous joindre par la poste, par télécopieur ou par téléphone : [coordonnées].



Cette façon trompeuse de présenter un hyperlien est à éviter. L'exemple qui suit présente la même situation corrigée.

CORRECT

Pour plus d'efficacité, nous vous invitons à prendre contact avec nous par courriel : prenom.nom@org.gouv.qc.ca.

N'oubliez pas d'indiquer vos nom, prénom et coordonnées complètes pour que l'on puisse vous envoyer les renseignements demandés.

Vous pouvez également nous joindre par la poste, par télécopieur ou par téléphone : [coordonnées].

Les hyperliens sont les principaux éléments de navigation du Web. Pour faciliter les déplacements de l'internaute et pour favoriser la meilleure utilisation des ressources mises à sa disposition, il faut être explicite sur la nature des documents ou des services vers lesquels mènent les hyperliens.

CONTEXTUALISER LES HYPERLIENS

Devant un hyperlien, l'internaute est confronté à une alternative : accéder à une nouvelle zone d'information (page, site, document, etc.) ou encore poursuivre sa route sans « cliquer ». Banale en apparence, cette prise de décision est pourtant au cœur des problèmes de navigation sur le Web, puisque les internautes peuvent être confrontés à cette alternative plusieurs dizaines de fois par visite. Le manque d'indications ou de contexte ne permet pas de prendre une décision éclairée. À défaut d'avoir suffisamment de renseignements pertinents, l'internaute doit naviguer à tâtons et ainsi faire des allers-retours inutiles d'une page à l'autre.

Dans l'exemple suivant, les quatre hyperliens sont parfaitement compréhensibles. Toutefois, il est difficile de savoir précisément ce qui se cache derrière chacun d'eux. La rubrique *Nouvelles* est particulièrement floue.

INCORRECT

- [Nouvelles](#)
- [Guides et brochures](#)
- [Autres sources d'information](#)

Dans le deuxième exemple, la situation a été améliorée. Les trois hyperliens ont été rebaptisés de manière à donner un peu plus de détails sur les contenus. De plus, on a ajouté un court paragraphe descriptif sous chacun des hyperliens.

CORRECT

- [Quoi de neuf dans le monde de la simplification ?](#)
Congrès et colloques nationaux et internationaux. Publications récentes. Projets de simplification dans d'autres pays.
- [Documentation sur la simplification](#)
Plus d'une vingtaine de guides pratiques offerts gratuitement pour améliorer la rédaction des lettres; des formulaires et des courriels, etc. Format PDF.
- [Autres sites Web d'intérêt](#)
Un répertoire de plus de 90 sites francophones qui offrent de l'information sur la simplification des communications orales et écrites.

Bien sûr, toutes les listes d'hyperliens ne permettent pas un traitement aussi détaillé. L'internaute devra souvent s'en remettre au contexte et à ses connaissances pour présumer d'un contenu « caché » derrière un hyperlien. Les concepteurs et les rédacteurs doivent toutefois contextualiser les hyperliens le plus souvent possible.

INDIQUER LA DIRECTION DES HYPERLIENS

L'hyperlien est au cœur du système de déplacement du Web. Pour en faciliter l'exploitation, il importe de clarifier la direction des hyperliens de façon cohérente dans l'ensemble du site. Un hyperlien peut mener à trois endroits différents :

- dans la page en cours (intrapage) ;
- vers une autre page ou un autre document du même site (intrasite) ;
- vers une source extérieure (hors site).

Il faut développer des stratégies de conception graphique, de rédaction ou de structuration qui permettent de distinguer ces trois types d'hyperliens, notamment les hyperliens hors site qui peuvent entraîner de la confusion chez les internautes moins expérimentés. Par défaut, un hyperlien qui ne semble pas recevoir de traitement particulier passera pour un lien qui renvoie à une autre page du même site.

Dans l'exemple qui suit, le texte introduit une liste de six hyperliens. La disposition est irréprochable. Toutefois, aucun indice ne permet à l'internaute de savoir que trois de ces hyperliens le mèneront vers un autre site.

INCORRECT

Vous trouverez ici les principaux documents qui présentent le projet [...].
Au fil des semaines et des mois à venir, nous y ajouterons des éléments.

- [Mémoires déposés en audiences publiques](#)
- [Discours du ministre délégué](#)  23 Ko
- [Rapport de la Commission d'évaluation](#)  300 Ko
- [Document promotionnel du projet](#)  321 Ko
- [Répertoire de photos du site principal](#)
- [Journal de bord du projet](#)

Dans l'exemple corrigé, on a inséré deux intertitres dans la liste pour indiquer clairement la direction des hyperliens. Le risque de confusion est ainsi éliminé.

CORRECT

Vous trouverez ici les principaux documents qui présentent le projet [...]. Au fil des semaines et des mois à venir, nous y ajouterons des éléments.

Nos documents :

- [Mémoires déposés en audiences publiques](#)
- [Discours du ministre délégué](#)  23 Ko
- [Rapport de la Commission d'évaluation](#)  300 Ko

Documents offerts sur le site [...] :

- [Document promotionnel du projet](#)  321 Ko
- [Répertoire de photos du site principal](#)
- [Journal de bord du projet](#)

Le cas des liens hors site est de loin le plus délicat. En règle générale, il y a un consentement tacite en ce qui concerne la diffusion de contenu sur le Web. À moins d'avis contraire, la page d'accueil d'un site peut faire l'objet d'un renvoi sans autorisation. Toutefois, ce consentement tacite ne supprime en rien les droits d'auteur qui s'attachent au texte ou au contenu sollicité.

Dans tous les cas, les concepteurs éviteront les pratiques suivantes :

- séparer le contenu importé de sa notice du droit d'auteur ou de la signature de son propriétaire ;
- enchâsser un contenu importé dans un cadre visuel aux couleurs et à l'identité du gouvernement ;
- établir un hyperlien vers des niveaux inférieurs d'un site lorsque ce dernier comporte des zones publicitaires en page d'accueil ou à d'autres niveaux supérieurs ;
- contextualiser un hyperlien hors site (intitulé, texte ou images entourant le lien, etc.) qui porte atteinte à la qualité du contenu ou à la réputation de l'auteur du contenu.

Pour être certains de ne pas s'attirer de plaintes en insérant des liens hors site, les concepteurs peuvent systématiquement demander l'autorisation aux auteurs des sites concernés ou consulter les services juridiques de leur ministère ou de leur organisme.

INTITULER LES HYPERLIENS POUR FAVORISER LA LECTURE

Les hyperliens sont les éléments les plus importants de la navigation, voire le moteur du Web. La plupart des internautes les recherchent sans parfois faire attention au contenu qui les entoure. Le regard de l'internaute parcourt alors la page d'un hyperlien à l'autre. Dans ces conditions, il lui faut pouvoir les comprendre sans recourir au texte les entourant. Pour aider l'internaute, le concepteur évitera donc les termes vagues et les longues formulations.

Dans l'exemple qui suit, il est difficile de déduire le contenu des hyperliens sans lire le texte en entier. Le premier hyperlien n'a aucun sens si on ne lit pas la première phrase. Le deuxième, en plus d'être très long, n'apporte aucune information sur le contenu qu'on trouvera sur ledit site. Le troisième, trop long lui aussi, semble couvrir plusieurs thèmes.

INCORRECT

Les [résultats](#) du sondage visant à connaître l'avis des rédacteurs à propos de la féminisation des textes viennent d'être diffusés [sur le site du Ministère](#). Le document est précédé d'[une explication méthodologique qui présente le profil des répondants](#).

L'exemple qui suit propose de nouveaux intitulés ainsi qu'une tout autre organisation du texte. L'ajout d'un titre informatif fixe immédiatement le propos, ce qui donne tout de suite un sens clair aux trois hyperliens qui suivent le paragraphe explicatif.

CORRECT

Sondage sur la féminisation : les résultats...

Les résultats du sondage visant à connaître l'avis des rédacteurs à propos de la féminisation des textes viennent d'être diffusés sur le site du Ministère.

- [Faits saillants](#) [ 37 Ko]
- [Document complet](#) [ 430 Ko]
- [Méthodologie](#)

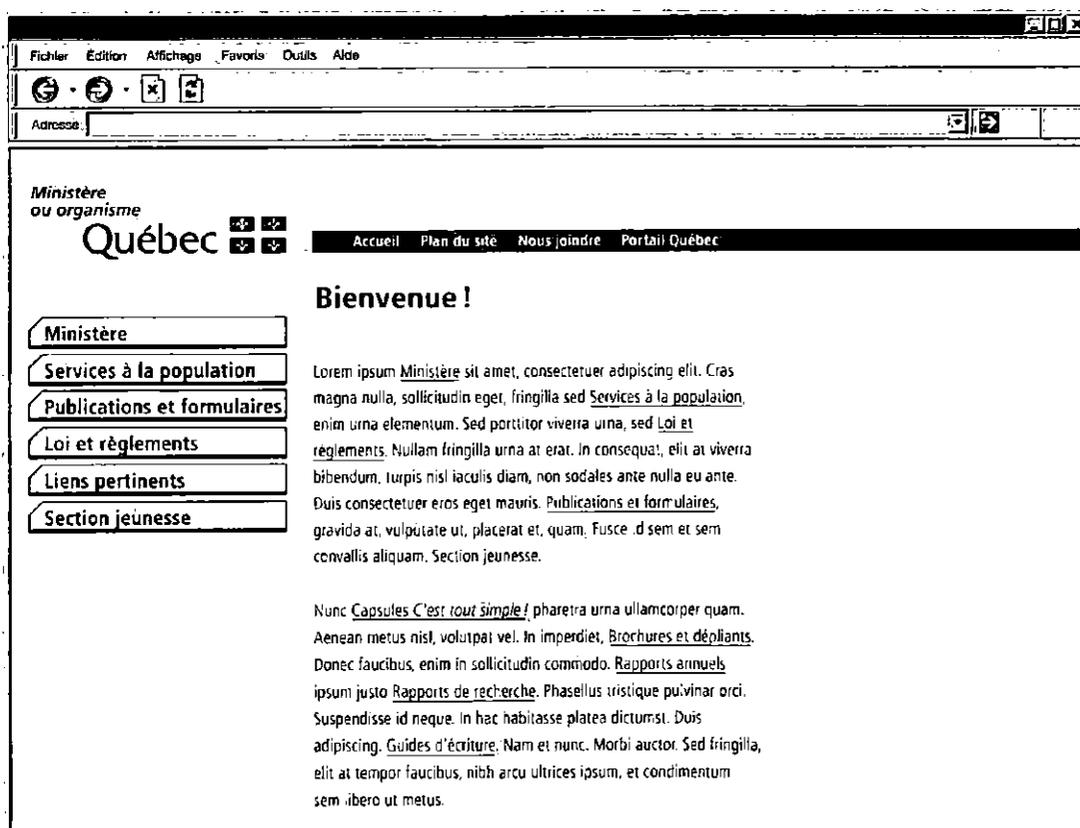
La compréhension du contenu d'un hyperlien ne doit pas reposer uniquement sur l'intitulé. Les rédacteurs doivent absolument aménager le contexte de manière à créer un sens général qui facilitera l'interprétation des hyperliens.

ÉVITER DE PARSEMER LES HYPERLIENS DANS UN TEXTE

Les textes longs et les hyperliens font rarement bon ménage. La structure linéaire du texte impose généralement une lecture complète d'un point A à un point B. À l'opposé, les hyperliens sont (le plus souvent) des fragments qui se lisent de façon beaucoup plus libre. Réunir les textes et les hyperliens dans un tout, c'est réunir deux modes de consultation qui peuvent entrer en conflit. D'un côté, le texte doit être lu au complet. De l'autre, l'hyperlien est cliquable à tout moment. L'internaute se trouve donc devant un choix : poursuivre la lecture du texte déjà entamé ou suivre l'hyperlien proposé ? Quand cette alternative se présente à plusieurs reprises dans un texte, la compréhension du texte et celle du réseau hypertextuel sont fortement compromises. Il faut donc éviter de parsemer un texte d'hyperliens. Il faut les présenter à la fin ou encore en périphérie du texte.

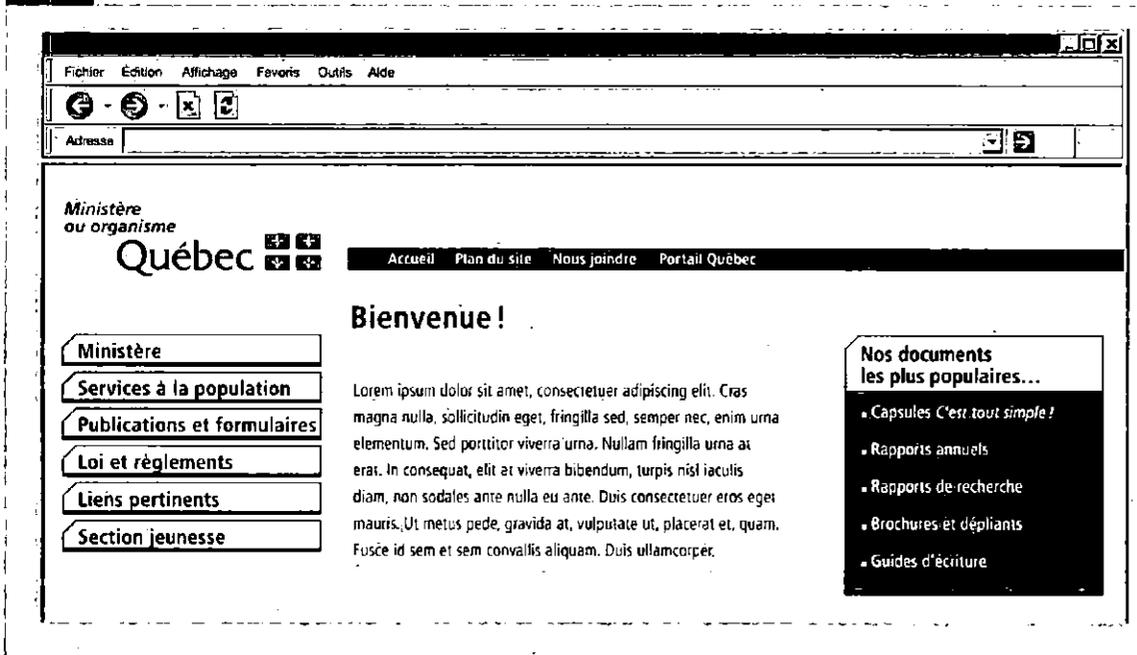
Dans l'exemple qui suit, le texte de la page d'accueil présente les principaux contenus du site. Toutefois, en plus de répéter complètement le contenu du menu de gauche, le texte affiche de nouveaux hyperliens (*Rapports de recherche*, *Guides d'écriture*, etc.). Cette stratégie n'a qu'un seul effet : augmenter de façon significative la complexité du site.

INCORRECT



Derrière ce type de stratégie se cache souvent la peur de ne pas mettre suffisamment en évidence les contenus. L'exemple qui suit corrige la situation. En éliminant les liens redoublés du menu, on laisse ce dernier assurer la présentation du contenu du site. En regroupant les autres hyperliens en périphérie du texte, on simplifie le texte et on facilite la consultation des hyperliens. Du coup, le texte est coupé de moitié puisqu'il ne joue plus tout à fait le même rôle.

CORRECT



Pour naviguer efficacement, l'internaute a besoin de se représenter mentalement l'organisation d'un site. Il construit cette représentation à la fois par expérience et par la lecture et l'interprétation des hyperliens. Si, dès la page d'accueil, on lui propose 15 « chemins » distincts (premier exemple) au lieu de 11 (deuxième exemple), il aura en tête un site plus complexe ou moins bien structuré.

CRÉER DES HYPERLIENS AISÉMENT RECONNAISSABLES

L'hyperlien est un peu comme le moteur de la navigation Web. Réduire sa visibilité revient à diminuer son efficacité, car s'il n'est pas vu ou s'il est mal perçu, il risque de ne pas être utilisé. Les ergonomes les plus puristes recommandent de concevoir tous les hyperliens de façon classique : en mode texte, souligné, de couleur bleue pour les liens non visités, de couleur rouge pour les liens visités. Avec les possibilités de traitement multimédia dont on dispose aujourd'hui, il serait dommage de limiter ainsi les concepteurs. Toutefois, trois règles doivent toujours prévaloir, quelle que soit la stratégie visuelle envisagée :

1. les hyperliens doivent être lisibles ;
2. ils doivent être facilement reconnaissables dès le premier coup d'œil et sans manipulation de la souris ;
3. la distinction visuelle entre les hyperliens visités et les hyperliens non visités doit être conservée.

Dans l'exemple qui suit, à moins de passer la souris par inadvertance (ou par expérience) sur les titres de rubriques, l'utilisateur ne peut savoir qu'il s'agit d'hyperliens. Les risques de passer outre sont élevés.

INCORRECT

Colloque sur la simplification des courriels

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Pellentesque porttitor. In porta. Cras iaculis elit accumsan erat.

Parution du rapport américain sur le *Plain language*

Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus.

Vestibulum euismod massa at mi. Donec venenatis ante a turpis. Pellentesque adipiscing bibendum nulla.

Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes

Mauris placerat lacus id enim. Aliquam pulvinar, ante nec lobortis dignissim, massa metus euismod ante, ac porttitor leo magna nec lacus.

Bilan de la dernière année de recherche

Phasellus ut ipsum sed eros suscipit scelerisque. Duis dapibus rhoncus elit. Vestibulum porttitor justo sed nunc accumsan feugiat.

La solution pour corriger le problème est toute simple, comme le montre l'exemple suivant. Il suffit d'introduire un hyperlien dont le traitement graphique (ici le soulignement) est sans équivoque. On aurait pu souligner le titre des rubriques au lieu d'insérer un hyperlien à la suite du texte. Toutefois, cette solution entraînait une surcharge graphique des titres de rubriques (trame + gras + taille de la police + soulignement).

CORRECT

Colloque sur la simplification des courriels

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Pellentesque porttitor. In porta. Cras iaculis elit accumsan erat.

[> pour en savoir plus](#)

Parution du rapport américain sur le *Plain language*

Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus. Vestibulum euismod massa at mi. Donec venenatis ante a turpis. Pellentesque adipiscing bibendum nulla.

[> pour en savoir plus](#)

Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes

Mauris placerat lacus id enim. Aliquam pulvinar, ante nec lobortis dignissim, massa metus euismod ante, ac porttitor leo magna nec lacus.

[> pour en savoir plus](#)

Bilan de la dernière année de recherche

Phasellus ut ipsum sed eros suscipit scelerisque. Duis dapibus rhoncus elit. Vestibulum porttitor justo sed nunc accumsan feugiat.

[> pour en savoir plus](#)

Le troisième exemple présente un cas plutôt classique. Les adresses Web qui sont présentées ne semblent pas avoir été transformées en hyperliens. On se fie à leur forme (*http*) pour attirer l'attention. L'internaute qui jettera un coup d'œil rapide à cette page n'y prêtera peut-être aucune attention.

INCORRECT

Liens utiles

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat.

Groupe Rédiger (Université Laval)
<http://www.ciral.ulaval.ca/redaction/>

Réseau d'échange sur la simplification des communications écrites (Section Réseaux)
<http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca/>

Pour assurer une meilleure visibilité, il faut traiter les adresses Web exactement comme tous les hyperliens. Dans l'exemple qui suit, on a même simplifié les adresses en éliminant le préfixe *http://*. Les trois *w* (*www*) constituent un signe suffisamment distinctif. Évidemment, il peut être préférable de garder le préfixe *http://* si l'adresse ne commence pas par les trois *w*.

CORRECT**Liens utiles**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat.

Groupe Rédiger (Université Laval)

www.ciral.ulaval.ca/redaction/

Réseau d'échange sur la simplification des communications écrites (Section Réseaux)

www.grandsorganismes.gouv.qc.ca/

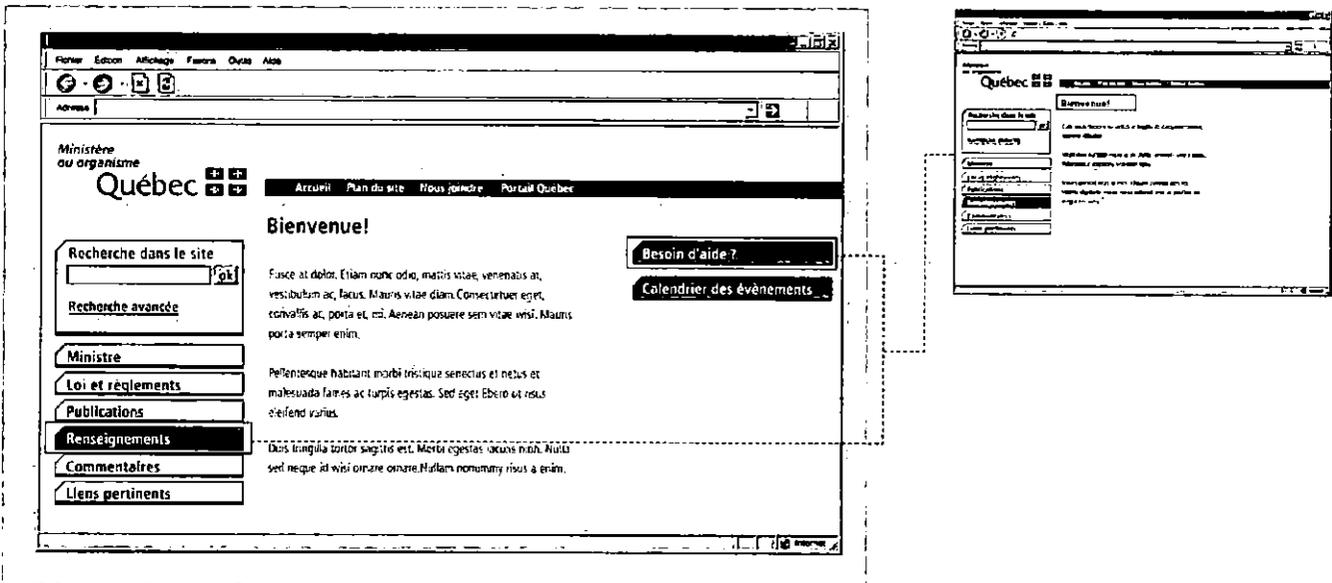
En plus de concevoir des hyperliens reconnaissables et visibles, les concepteurs doivent veiller à ce que les stratégies visuelles choisies pour marquer les hyperliens soient utilisées de façon uniforme dans tout le site.

ÉVITER LE REDOUBLEMENT DES HYPERLIENS

Les hyperliens sont les chemins qu'emprunte l'internaute pour parcourir un site Web. Pour ne pas tromper ce dernier, il importe de lui fournir des voies d'accès uniques et d'éviter de confondre les différents chemins en les nommant de façon différente d'une page à l'autre. Ce principe souffre très peu d'exceptions.

Dans l'exemple qui suit, il y a deux hyperliens qui mènent exactement vers la même page. Toutefois, ces deux hyperliens n'ont pas le même intitulé (*Renseignements* et *Besoin d'aide?*). En plus de n'avoir aucune utilité, cette stratégie peut induire l'internaute en erreur, car elle risque de complexifier la représentation qu'il se fait du site.

INCORRECT



Pour corriger cette situation, il faut éliminer l'un des hyperliens. Si l'on maintient l'hyperlien du menu (*Renseignements*), il faut le renommer pour lui donner plus de précision. Après tout, tous les autres hyperliens présentent aussi des « renseignements ». Si c'est l'hyperlien *Besoin d'aide?* qui est gardé, il faut aussi le renommer de manière à cibler ce sur quoi porte l'aide annoncée.

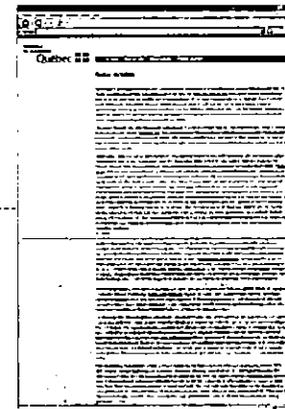
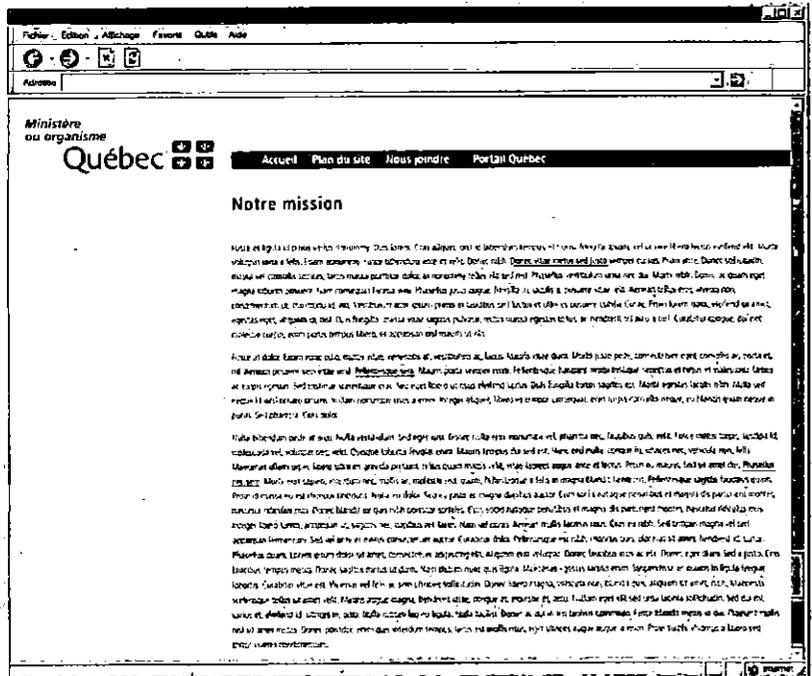
Certains avanceront que le redoublement des hyperliens et la modification des intitulés comportent des avantages. Cela permettrait notamment d'augmenter les chances de capter l'attention de l'internaute. Bien que cela s'avère parfois vrai du point de vue statistique (plus d'internautes visitent la page X depuis que deux hyperliens de la page d'accueil y mènent), le risque de complexifier les pages est augmenté d'autant. En somme, mieux vaut reconsidérer les stratégies rédactionnelles et graphiques d'un hyperlien pour en augmenter la visibilité au lieu de procéder systématiquement à son redoublement.

OPTIMISER LA PRÉSENTATION DES TEXTES POUR LA LECTURE À L'ÉCRAN

Bien des études démontrent que la lecture à l'écran est plus lente que la lecture de documents imprimés. La résolution de l'écran, son effet de luminosité et les manipulations pour se déplacer dans le document sont autant de facteurs qui ralentissent la lecture et la rendent un peu plus ardue. Pour ne pas rebuter l'internaute, il faut éviter de lui présenter de longs textes qui s'étendent sur plusieurs pages-écrans. Si ce mode de présentation convient parfois pour certains textes écrits (romans, rapports, articles, etc.), il en va tout autrement pour les textes affichés à l'écran. En règle générale, les textes Web doivent rester courts, surtout s'ils servent de renvois à d'autres éléments du site. Il faut mettre en évidence la structure de l'information présentée de manière à faciliter le repérage par l'internaute.

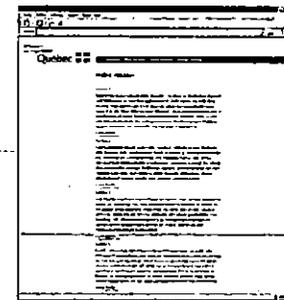
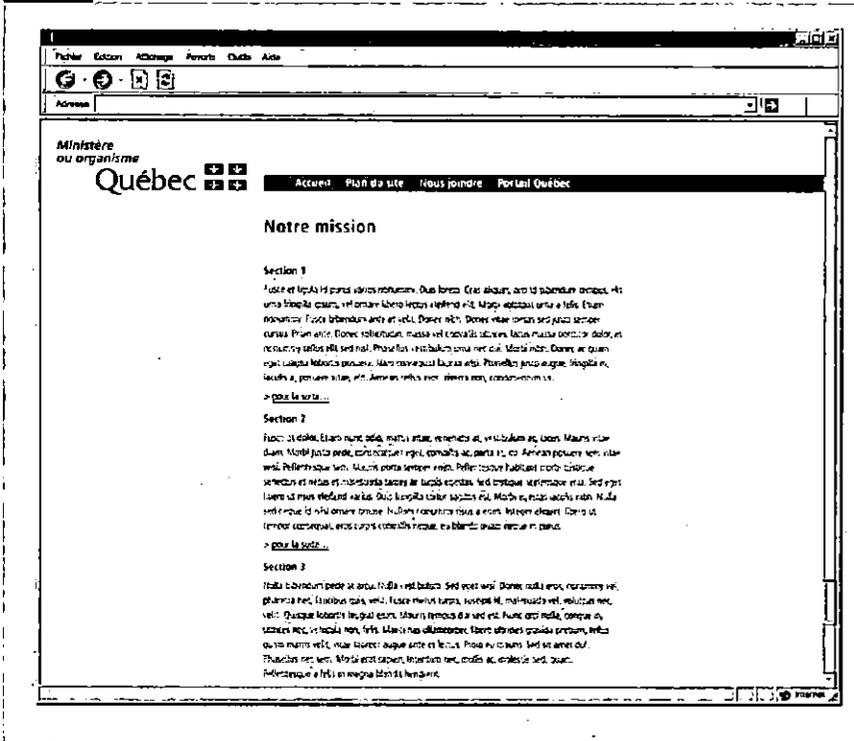
L'exemple qui suit montre, de façon schématisée, un texte expliquant la mission d'un ministère. En plus d'être beaucoup trop long, il impose presque une lecture complète à cause de son organisation strictement linéaire. Par ailleurs, la présence d'hyperliens indique que le texte sert probablement de renvoi à des pages de niveaux inférieurs dans le site. Sa présentation et son découpage ne facilitent pas suffisamment le repérage pour assurer une telle fonction.

INCORRECT



Dans le deuxième exemple, le même texte est repris, mais cette fois, il est davantage adapté pour la lecture à l'écran. En effet, on a réduit la longueur de ses lignes (les faisant passer de 150 à 100 caractères en moyenne); on a réduit la longueur globale du texte (en effectuant notamment des regroupements de contenus) et, surtout, on a fait ressortir sa structure en ajoutant des intertitres informatifs. Les hyperliens ont été déplacés à la fin des paragraphes. Dès lors, les paragraphes sont devenus des éléments un peu plus autonomes, et le lecteur peut ainsi plus aisément choisir son parcours de lecture en fonction de ses besoins.

CORRECT



Parce qu'il existe une multitude de genres de textes qui doivent s'étendre sur plusieurs pages (rapports annuels, articles scientifiques, textes de loi, règlements, etc.), c'est un non-sens de ne pas permettre, sans nuance, la publication des textes longs dans le Web, comme le font de nombreux ergonomes. La diffusion des textes longs repose toutefois sur deux conditions essentielles :

1. ils doivent toujours être optimisés pour l'impression (intérêt du format PDF);
2. ils doivent constituer un contenu final, c'est-à-dire une zone du site Web qui ne sert pas de relais vers des niveaux inférieurs d'information.

Si tel est le cas, il faut revoir la page pour réduire l'importance du texte et pour favoriser la navigation.

FAVORISER UN TRAITEMENT SCHÉMATIQUE DE L'INFORMATION

Dans bien des situations, le texte suivi est le moyen idéal pour présenter des contenus longs et denses, ou encore pour exprimer des idées complexes (argumentation, thèse, etc.). Toutefois, lorsqu'il s'agit de présenter des faits qui nécessitent peu de mise en relation les uns avec les autres, le choix du texte suivi n'est pas toujours le meilleur mode d'organisation de l'information. En effet, lorsqu'on doit présenter les étapes d'une procédure, la chronologie d'événements, la description d'un lieu, etc., il faut recourir à un mode de présentation qui facilitera la lecture, le repérage et la compréhension globale des renseignements. La présentation sous forme de liste ou en tableau peut augmenter significativement l'efficacité d'un document. C'est encore plus vrai dans un environnement Web gouvernemental où des internautes sont généralement à la recherche des renseignements précis.

Malgré l'étiquette qui l'accompagne, l'exemple qui suit n'est pas véritablement incorrect. Facile à comprendre, cet historique est certainement à la portée de la plupart des lecteurs qui y accéderont. Toutefois, son organisation en texte suivi impose un ordre de lecture strict et demande un certain effort pour repérer les « dates importantes ».

INCORRECT

Un peu d'histoire...

Véritable pionnier en Amérique du Nord en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, le Québec a bâti au cours de trois décennies, un modèle législatif original qui a tracé la voie à la mise en place de mesures similaires à travers le Canada. Incarné par la Commission [...], ce modèle original se veut, près de vingt ans après sa mise en place, une référence incontournable à travers l'ensemble des pays occidentaux en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

La Commission [...] a vu le jour en 1982. La création de cet organisme, dont les membres sont nommés par l'Assemblée nationale du Québec, fut le résultat d'une préoccupation grandissante de la population à l'égard des enjeux reliés à la protection de la vie privée et à l'accès à l'information. Dès le début des années soixante-dix, cet intérêt, pour ce que l'on qualifie de « droit nouveau », s'est manifesté graduellement parmi plusieurs lois adoptées à cette époque. Déjà en 1971, par l'adoption de la Loi sur [...], le législateur innovait en assurant à toute personne le droit d'avoir accès à son dossier de crédit. Les lois professionnelles comme le Code des professions consacraient des principes comme le secret professionnel et le caractère confidentiel des renseignements personnels.

Avec l'adoption, par l'Assemblée nationale du Québec, de la Charte des droits et libertés de la personne, la reconnaissance du droit d'une personne au respect de sa vie privée et du droit à l'information constitue un geste législatif historique qui allait jeter les bases juridiques de principes fondamentaux.

Malgré ces interventions législatives, plusieurs groupes de pression réclamaient des mesures spécifiques pour assurer la transparence du fonctionnement des institutions publiques via l'accès à l'information des documents administratifs et pour protéger davantage les citoyens contre l'intervention croissante des pouvoirs publics dans leur vie privée.

Pour répondre à ces attentes, le gouvernement du Québec a mis sur pied, en 1980, la Commission d'étude [...]. Son mandat : proposer les moyens administratifs et juridiques d'assurer le droit du public aux documents de l'Administration et son droit à la vie privée, sous l'angle de la protection des renseignements personnels. En mai 1981, la Commission d'étude sur [...] déposait un rapport intitulé « Information et liberté ». À partir de ce rapport, un projet de loi fut présenté à l'Assemblée nationale et la Loi sur [...] fut adoptée le 22 juin 1982, créant par le fait même, la Commission [...].

Au cours de la décennie suivante, l'Assemblée nationale poursuivra son œuvre en matière de protection de la vie privée avec l'adoption de la Loi sur [...] dans le secteur privé qui entra en vigueur le 1^{er} janvier 1994.

Dans le deuxième exemple, le même texte est repris. Sa présentation visuelle est toutefois très différente puisque 80 % du contenu est maintenant présenté sous forme de tableau. Les entrées sont les dates importantes qui jalonnent l'historique de l'organisme, ce qui facilite la consultation et le repérage. De plus, la compréhension globale du contenu se fait de façon beaucoup plus rapide. Pour s'en convaincre, il suffit de dresser une liste de questions (dont les réponses se trouvent dans le texte) et de mesurer la rapidité avec laquelle répondent des lecteurs qui n'ont pas la connaissance de ce contenu. Non seulement tous les lecteurs s'y retrouveront plus rapidement avec la deuxième version, mais aussi le taux de bonnes réponses sera supérieur.

CORRECT

Un peu d'histoire...

Le Québec est un véritable pionnier en Amérique du Nord en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Au cours des trois dernières décennies, il a bâti un modèle législatif original qui a tracé la voie à la mise en place de mesures similaires à travers le Canada. Incarné par la Commission [...], ce modèle original constitue, près de vingt ans après sa mise en place, une référence incontournable à travers l'ensemble des pays occidentaux en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Début des années 70	L'intérêt pour ce que l'on qualifie de « droit nouveau » se manifeste graduellement parmi plusieurs lois adoptées à cette époque (ex. : Loi [...], Loi [...], Loi [...]). Le nouveau droit est [...].
1971	Par l'adoption de la Loi sur la protection du consommateur, le législateur innove en assurant à toute personne le droit d'avoir accès à son dossier de crédit. Les lois professionnelles comme le Code des professions consacrent des principes comme le secret professionnel et le caractère confidentiel des renseignements personnels.

1975	Le 27 juin 1975, avec l'adoption de la Charte des droits et libertés de la personne par l'Assemblée nationale du Québec, la reconnaissance du droit d'une personne au respect de sa vie privée et du droit à l'information constitue un geste législatif historique qui jettera les bases juridiques de principes fondamentaux.
1980	<p>Malgré les interventions législatives antérieures, plusieurs groupes de pression réclament des mesures spécifiques pour assurer la transparence du fonctionnement des institutions publiques par l'accès à l'information des documents administratifs et pour protéger davantage les citoyens contre l'intervention croissante des pouvoirs publics dans leur vie privée.</p> <p>Pour répondre à ces attentes, le gouvernement du Québec met sur pied, en 1980, la Commission d'étude [...]. Son mandat: proposer les moyens administratifs et juridiques d'assurer le droit du public aux documents de l'Administration et son droit à la vie privée, sous l'angle de la protection des renseignements personnels.</p>
1981	En mai 1981, la Commission Paré dépose son rapport intitulé « Information et liberté ».
1982	Le 22 juin 1982, l'Assemblée nationale adopte la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, créant par le fait même, la Commission [...].
Années 90	Au cours de la décennie suivante, l'Assemblée nationale poursuit son œuvre en matière de protection de la vie privée avec l'adoption de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé qui entra en vigueur le 1 ^{er} janvier 1994.

Ce changement de présentation a entraîné deux importantes modifications qui ont pour effet d'augmenter l'efficacité du texte. D'une part, la deuxième version est rédigée au présent. En plus de dynamiser le contenu et le récit, cela simplifie un peu la phrase. D'autre part, en rétablissant l'ordre chronologique strict à cause des entrées du tableau, on élimine une redite à propos de l'année de création de l'organisme (deuxième et cinquième paragraphes). Cette façon de faire a aussi permis d'éviter les ruptures de l'ordre chronologique qu'on constate dans le deuxième paragraphe du texte de départ.

OPTIMISER LA PRÉSENTATION DES LISTES

Dans le Web, les listes sont souvent utilisées pour présenter des éléments ou des hyperliens. Afin de faciliter leur utilisation et d'augmenter leur efficacité, il faut généralement respecter les quatre règles suivantes :

1. faire précéder la liste d'un élément introductif qui précise la nature des éléments ou encore la fonction générale de la liste;
2. imposer une certaine uniformité de contenu ou de forme entre les différents éléments;
3. introduire chaque élément par un marqueur visuel;
4. disposer les éléments de la liste de manière à favoriser la lisibilité.

Dans l'exemple qui suit, la liste ne respecte aucune des quatre règles décrites plus haut. Premièrement, aucune phrase ou aucun titre n'introduit la liste. Il faut lire les éléments pour comprendre l'objectif de cette liste. Deuxièmement, les intitulés ont des formes différentes : nom, question, verbe à l'infinitif. Bien qu'il ne s'agisse pas d'un obstacle à la compréhension, la variété des formes entraîne une certaine incohérence. Troisièmement, les éléments ne sont pas précédés d'un marqueur visuel (puce, numéro, symbole, etc.). Sans ces marqueurs, il est beaucoup plus difficile de compter le nombre d'éléments. Il peut même y avoir risque de confusion en ce qui concerne le début et la fin d'un élément. Quatrièmement, l'interlignage insuffisant entre les éléments donne plus l'impression d'une « masse » de texte non structurée que d'une liste organisée.

INCORRECT

Répertoire gouvernemental
des spécialistes
Comment s'inscrire à la
liste d'envoi MINORG
Toutes les capsules C'est tout
simple!
Joindre l'équipe éditoriale

Dans l'exemple qui suit, quelques améliorations ont été apportées à la liste précédente. Premièrement, la nature de la liste est précisée d'entrée de jeu par la phrase introductive (en gras). Deuxièmement, les trois derniers intitulés ont été réécrits pour que tous les éléments commencent par un nom commun. Troisièmement, l'ajout d'un marqueur visuel au début de chaque élément facilite le dénombrement et le balayage visuel de la liste. Quatrièmement, l'ajout d'une interligne entre les éléments vient structurer l'ensemble et améliorer la lisibilité.

CORRECT**Ressources en simplification :**

- Répertoire gouvernemental des spécialistes
- Inscription à la liste d'envoi MINORG
- Archives des capsules
C'est tout simple !
- Coordonnées de l'équipe éditoriale

Une liste construite selon les règles de l'art est plus facile à consulter et à comprendre qu'une énumération mal structurée. Dans le Web, il faut privilégier ce mode d'organisation le plus souvent possible, notamment quand il s'agit d'énumérer ou de présenter des hyperliens.

HIÉRARCHISER LES LISTES LONGUES ET COMPLEXES

Les listes d'éléments sont monnaie courante dans le Web. Il s'agit souvent du procédé choisi pour présenter les contenus d'un site ou d'une section. Dans certains cas, les éléments à présenter sont si nombreux que les listes s'allongent au point de devenir difficiles à consulter. À moins que les éléments soient classés en ordre alphabétique ou numérique strict et que cela fasse automatiquement sens chez l'internaute, il faut revoir l'organisation de telles listes. Les procédés les plus courants sont l'introduction d'un ou de deux niveaux de titre à l'intérieur de la liste (pour la diviser en éléments plus simples) ou encore la mise en tableau (qui permet une consultation en plusieurs entrées).

L'exemple qui suit présente une longue liste de 31 éléments. Bien que cette liste respecte globalement les règles de l'art en matière de conception de liste, sa consultation et son efficacité pourraient être grandement améliorées. L'ordre alphabétique préconisé ici n'est pas d'une grande aide pour le citoyen.

INCORRECT

Nos rubriques

- Alcool au volant
- Changement d'adresse
- Classes de permis – Descriptions et prérequis
- Conduite au Québec pour les non-résidents ou les nouveaux résidents
- Conduite sans permis valide
- Correction à votre identité
- Coût du permis de conduire
- Écoles de conduite – Véhicule de promenade et moto
- Évaluation médicale des conducteurs
- Infractions au Code de la sécurité routière
- Permis d'apprenti conducteur – moto (classe 6R)
- Permis d'apprenti conducteur – moto (classe 6A)
- Permis d'apprenti conducteur – véhicule de promenade
- Permis de conduire avec photo
- Permis de conduire international
- Permis de conduire – moto
- Permis de conduire – véhicule de promenade
- Permis de conduire – véhicule lourd
- Permis probatoire – véhicule de promenade
- Permis restreint
- Perte ou vol de votre permis de conduire
- Points d'inaptitude
- Renouvellement du permis
- Saisie du véhicule
- Sanctions liées aux infractions au Code criminel
- Sanctions liées aux points d'inaptitude
- Séjour temporaire à l'extérieur du Québec
- Suspension du permis pour amende non payée
- Table des points d'inaptitude
- Validité d'un permis de conduire
- Vous ne voulez pas renouveler votre permis ?

Le deuxième exemple est une proposition de mise en tableau de la première liste. Cette opération a nécessité le morcellement de la première liste en regroupements d'éléments apparentés. Les regroupements ne sont évidemment pas absolus, et bien d'autres possibilités pourraient convenir encore davantage. Toutefois, ce mode de structuration peut grandement faciliter le repérage.

CORRECT

Permis de conduire

Renseignements généraux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Classes de permis (toutes catégories)</u> ▪ <u>Coût du permis de conduire</u> ▪ <u>Validité du permis</u> ▪ <u>Évaluation médicale des conducteurs</u> ▪ <u>Séjour temporaire à l'extérieur du Québec</u> ▪ <u>Permis de conduire international</u> ▪ <u>Conduite au Québec pour les non-résidents ou les nouveaux résidents</u> ▪ <u>Conduite sans permis valide</u>
Questions administratives	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Renouvellement du permis</u> ▪ <u>Non-renouvellement du permis</u> ▪ <u>Changement d'adresse</u> ▪ <u>Correction à votre identité</u> ▪ <u>Photo</u> ▪ <u>Perte ou vol du permis</u>
Infractions	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Points d'inaptitude [fonctionnement] [table]</u> ▪ <u>Sanctions liées aux points d'inaptitude</u> ▪ <u>Infractions au Code de la sécurité routière</u> ▪ <u>Sanctions liées aux infractions au Code criminel</u> ▪ <u>Alcool au volant</u> ▪ <u>Saisie du véhicule</u> ▪ <u>Suspension du permis pour amende non payée</u> ▪ <u>Permis restreint</u>
Véhicules de promenade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Permis d'apprenti conducteur</u> ▪ <u>Permis de conduire</u> ▪ <u>Permis probatoire</u> ▪ <u>Écoles de conduite</u>
Moto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Permis d'apprenti conducteur [classe 6R] [classe 6A]</u> ▪ <u>Permis de conduire</u> ▪ <u>Écoles de conduite</u>
Véhicules lourds	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Permis de conduire</u>

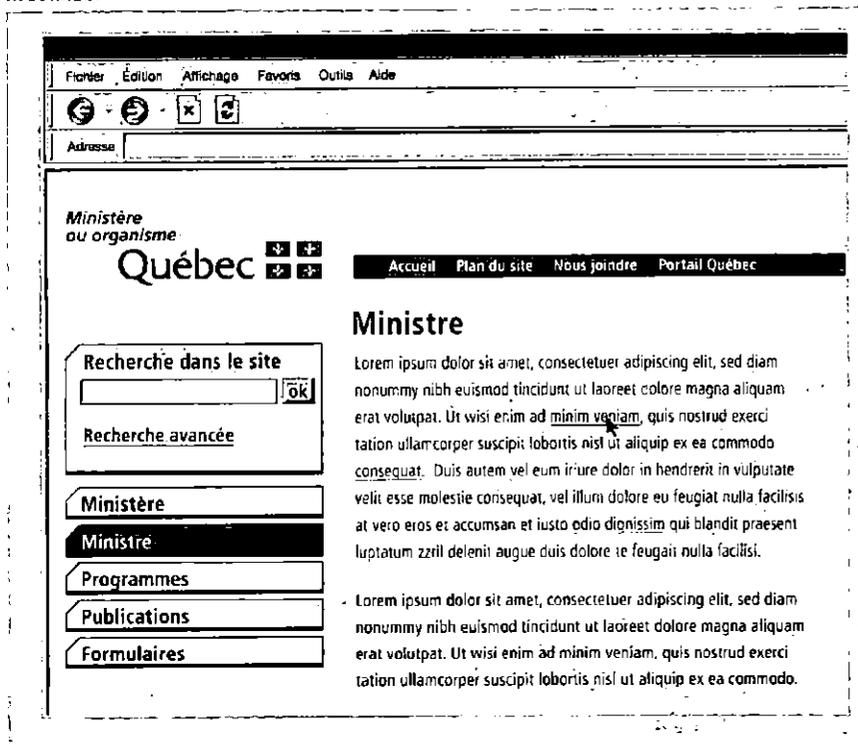
Malgré le fait que la mise en tableau facilite le repérage comparativement à la longue liste non structurée, elle présente toutefois quelques inconvénients. D'abord, les regroupements choisis peuvent ne pas convenir à la représentation que l'internaute se fait du contenu. Ensuite, il y a souvent un redoublement de certains sujets (permis de conduire, écoles de conduite). Enfin, certains éléments demeurent difficiles à classer : ou bien ils sont inclassables ou bien ils peuvent facilement figurer à plus d'un endroit (validité du permis, photo).

EFFECTUER DES MISES EN ÉVIDENCE EFFICACES

Dans le Web comme dans les autres types de communications, il arrive très souvent qu'on ait recours à la mise en évidence pour insister sur un point précis, un mot, une idée, etc. En règle générale, la mise en évidence se fait par un procédé graphique. Il faut se garder d'accumuler les procédés (italique + gras + changement de police de caractères) ou encore d'en abuser. Dans le Web plus qu'ailleurs, il faut totalement éviter le soulignement du texte qui n'a pas valeur d'hyperlien.

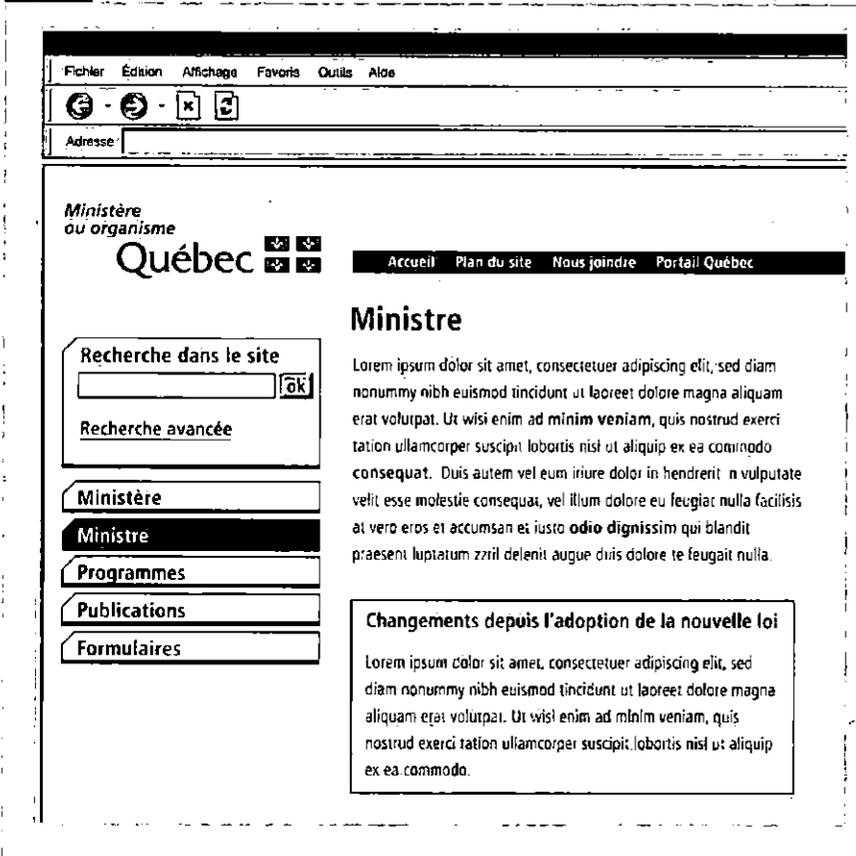
Dans l'exemple qui suit, certains passages du texte principal sont mis en évidence. D'abord, on a souligné trois éléments du premier paragraphe (comme le curseur le montre, il ne s'agit pas d'hyperliens). Ensuite, tout le deuxième paragraphe a été mis en gras pour attirer l'attention du lecteur.

INCORRECT



Dans l'exemple corrigé, le soulignement a été remplacé par le gras. L'ambiguïté du soulignement disparaît alors automatiquement. Ensuite, le deuxième paragraphe a reçu un traitement graphique particulier. Plutôt que de maintenir le gras – qui aurait pour effet d'amoindrir l'impact des trois mises en évidence du premier paragraphe –, il est préférable de traiter le deuxième paragraphe comme un texte indépendant. L'ajout d'un titre et l'insertion du texte dans un encadré mettent le texte en évidence sans pour autant diminuer l'effet du procédé utilisé dans le premier paragraphe.

CORRECT



Bien qu'elle soit utile et souvent nécessaire, la mise en évidence doit être utilisée avec parcimonie. L'abus du procédé conduit directement à son inefficacité et peut même produire un effet de concurrence entre les composantes de la page.

**Vocabulaire
Bibliographie
Index**



Vocabulaire

Termes à utiliser dans les libellés des formulaires
(partie *Renseignements sur l'identité*)

La liste des termes à utiliser à titre de libellés dans la partie *Renseignements sur l'identité* des formulaires de l'Administration a été dressée à la suite de recherches menées par l'Office québécois de la langue française, le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et le Groupe Rédiger de l'Université Laval. Le choix des libellés était une étape préalable à la rédaction d'un guide de simplification des communications gouvernementales, qui devait inclure l'analyse des formulaires dans son champ d'étude.

Lors de l'analyse du corpus des formulaires actuellement en usage au gouvernement du Québec, formulaires tant papier qu'électroniques, un nombre important de mots et d'expressions qui servaient de libellés ont été relevés. Une telle absence d'uniformisation ne peut qu'engendrer la confusion chez les citoyens et les citoyennes qui doivent remplir ces formulaires. Une harmonisation s'imposait donc afin de normaliser les emplois, de simplifier l'usage et d'assurer la qualité de la terminologie utilisée.

Un rapport intitulé *Étude portant sur la terminologie commune de la section Renseignements sur l'identité des formulaires de l'Administration destinés au grand public* a permis de soumettre une première série de termes accompagnée d'un glossaire de la terminologie commune aux ministères et organismes pour commentaires. Les commentaires des membres du réseau de rédacteurs et de rédactrices mis sur pied dans le cadre du projet de simplification furent nombreux et les décisions consensuelles. La liste des termes retenus a été enrichie d'une définition vulgarisée et adaptée au contexte de la rédaction des formulaires de l'Administration.

Les termes utilisés comme libellés figurent dans la nomenclature du *Grand dictionnaire terminologique* de l'Office québécois de la langue française, et la fiche de terminologie qui porte sur le terme retenu informe l'utilisateur ou l'utilisatrice du fait que le terme doit être utilisé dans les formulaires de l'Administration. Il ne faut pas s'étonner si la définition terminologique qui décrit la notion par rapport à un domaine de spécialité s'écarte quelque peu de la définition vulgarisée qui est proposée dans le présent vocabulaire.

Pour assurer le meilleur service possible au grand public, il est important que tous les ministères et tous les organismes de l'administration publique du Québec adoptent le plus rapidement possible les libellés proposés pour la partie *Renseignements sur l'identité* de leurs formulaires.

■ Adresse de correspondance

Ensemble d'indications permettant de situer un lieu choisi par le citoyen ou la citoyenne aux fins de réception de sa correspondance.

NOTE :

L'adresse de correspondance n'est pas forcément la même que l'adresse postale ni que l'adresse de domicile. Le terme *adresse de correspondance* est une désignation qui évoque davantage l'utilisation que la nature de l'adresse.

■ Adresse de domicile

Ensemble d'indications permettant de situer géographiquement la résidence principale d'une personne.

NOTE :

L'information recherchée est généralement l'adresse du lieu principal d'établissement, c'est-à-dire, selon le Code civil, l'adresse du domicile. Le domicile n'est pas une simple résidence, il s'agit de la résidence principale. De plus, il faut éviter de confondre l'adresse de domicile, l'adresse de correspondance et l'adresse postale : ces adresses peuvent être différentes.

■ Année

(Forme courte du terme *année civile*)

Période couvrant généralement douze mois, du 1^{er} janvier au 31 décembre.

NOTES :

L'année peut chevaucher deux périodes de douze mois, et même ne couvrir que neuf ou dix mois. Au besoin, on pourra préciser qu'il s'agit de l'année budgétaire, de l'année scolaire, ou encore de l'année d'imposition.

L'abréviation A ou a n'a pas été retenue.

■ Appartement

(Forme courte du terme *numéro d'appartement*)

Chiffres ou lettres ou combinaison des deux qui permet de situer un appartement dans une habitation.

NOTE :

Le mot *appartement* suffit, pour évoquer le terme en entier lorsqu'il est utilisé dans le contexte de l'écriture de l'adresse. L'abréviation *app.* n'a pas été retenue.

■ Case postale

Compartiment numéroté et verrouillé, situé dans un établissement postal et servant à recevoir du courrier.

NOTE :

Ce compartiment est dénommé *case postale* et non *boîte postale* selon la Norme canadienne d'adressage. Le terme *case postale* dans un contexte d'écriture de l'adresse sert à faire comprendre que le numéro qui est donné permettra de repérer le compartiment. L'abréviation C. P. ou CP n'a pas été retenue.

■ Célibataire

Personne qui n'est pas mariée.

NOTE :

Au regard de certains textes officiels, deux personnes non mariées vivant en union de fait peuvent être considérées comme célibataires.

■ Code postal

Code alphanumérique à six caractères dont se sert la Société canadienne des postes pour trier et acheminer plus facilement le courrier.

NOTE :

Le code postal est attribué à un secteur donné et doit apparaître dans les adresses de ce secteur.

■ Conjoint de fait, conjointe de fait

Personne non mariée qui vit avec une autre personne depuis un certain temps et à laquelle elle est unie par des liens affectifs et économiques particuliers.

NOTES :

Certaines lois du Québec reconnaissent les conjoints de fait et les conjointes de fait, et les nomment ainsi, mais les critères de reconnaissance de cette union varient selon les textes.

L'emploi des mots *conjoint* et *conjointe* sans complément déterminatif serait ambigu puisque, dans la langue courante, *conjoint* et *conjointe* se disent de personnes mariées ou non. L'emploi de la forme masculine suivie de la forme féminine assure une même visibilité aux femmes et aux hommes. Le sexe, marqué par le genre, est un élément fondamental de l'identité de la personne. L'ordre de présentation des formes est alphabétique.

■ Courriel

(Forme courte du terme *adresse de courriel*)

Adresse personnelle d'un internaute grâce à laquelle la communication par courrier électronique devient possible.

NOTE :

Le mot *courriel* dans le contexte de l'écriture de l'adresse suffit à évoquer le terme *adresse de courriel*. Il a été préféré aux formes *adresse de courrier électronique*, *adresse électronique*, *adresse de courriel* et *adresse courriel* pour sa brièveté.

■ Date de naissance

Moment précis de la naissance d'une personne, exprimé en jour, mois et année.

NOTE :

Quel que soit le type de date, on doit l'inscrire dans l'ordre suivant : l'année, représentée par les quatre premiers chiffres, le mois, par les deux chiffres ou lettres qui suivent, et le jour, par les deux derniers chiffres, pour se conformer à la norme établie par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ).

■ Divorcé, divorcée

Se dit d'une personne dont le mariage a été rompu officiellement par un jugement légal.

NOTE :

L'emploi de la forme masculine et de la forme féminine assure une même visibilité aux femmes et aux hommes. Le sexe, marqué par le genre, est un élément fondamental de l'identité de la personne. L'ordre de présentation des formes est alphabétique.

■ État matrimonial

Situation légale d'une personne au regard du mariage selon qu'elle est célibataire, mariée, conjointe de fait, divorcée, séparée, veuve ou unie civilement.

NOTE :

L'adjectif *matrimonial* exprime l'idée du rapport au mariage, à la vie conjugale. Les termes *situation matrimoniale* et *statut matrimonial* sont des synonymes de *état matrimonial* qui a été retenu pour son caractère neutre, mais qui ne doit cependant pas être confondu avec *état civil*.

■ Féminin

(Forme courte du terme *sexe féminin*)

Se dit de la personne appartenant au sexe féminin.

NOTES :

L'adjectif *féminin* fait le pendant de l'adjectif *masculin* et offre l'occasion à la personne qui remplit le formulaire de préciser le sexe auquel elle appartient. Cette donnée est importante puisqu'elle assure la personnalisation de la communication par l'emploi du genre linguistique approprié et détermine l'accessibilité à certains programmes.

Les abréviations *f*, *F* et *fém.* ne sont pas à retenir. Il en est de même de la trop longue formulation *Vous êtes une femme*. L'emploi du titre de civilité *madame* n'est pas de mise non plus dans un formulaire et peut même y introduire une ambiguïté quant à l'état matrimonial de la personne.

■ Ind. rég.

(Forme abrégée du terme *indicatif régional*)

Série de trois chiffres associée à une région du pays qu'il faut composer avant le numéro de téléphone proprement dit pour certains types de communications téléphoniques.

NOTE :

L'indicatif régional est composé lors d'appels interurbains et lors d'appels locaux dans certains endroits. L'abréviation très courante du terme est retenue pour être utilisée dans les formulaires parce que le champ que le libellé coiffe ne contient que trois espaces pour inscrire les trois chiffres de l'indicatif.

■ Jour

(Forme courte du terme *jour civil*)

Période de vingt-quatre heures qui s'étend de minuit à minuit et qui correspond aux divisions d'un mois civil.

NOTE :

L'abréviation *J* ou *j* n'est pas recommandée.

■ Marié, mariée

Se dit d'une personne qui est officiellement unie à une autre par le mariage.

NOTE :

L'emploi de la forme masculine suivie de la forme féminine assure une même visibilité aux femmes et aux hommes. Le sexe, marqué par le genre, est un élément fondamental de l'identité de la personne. L'ordre de présentation des formes est alphabétique.

■ Masculin

(Forme courte du terme *sexe masculin*)

Se dit de la personne appartenant au sexe masculin.

NOTES :

L'adjectif *masculin* fait le pendant de l'adjectif *féminin* et offre l'occasion à la personne qui remplit le formulaire de préciser le sexe auquel elle appartient. Cette donnée est importante puisqu'elle assure la personnalisation de la communication par le recours au genre linguistique qui convient et détermine dans certains cas l'accessibilité à des programmes.

Les abréviations *m*, *M*, et *masc.* ne sont pas à retenir. Il en est de même de la trop longue formulation *Vous êtes un homme*. L'emploi du titre de civilité *monsieur* n'est pas de mise non plus dans un formulaire.

■ Mois

(Forme courte du terme *mois civil*)

Période qui correspond à l'une des douze divisions de l'année civile.

NOTE :

L'abréviation *M* ou *m* n'est pas recommandée.

■ Nom de famille

Partie finale du nom d'une personne, qui se présente à la suite de son ou ses prénoms et qui établit un lien de parenté.

NOTE :

Le nom de famille est inscrit sur l'acte de naissance qui est consigné au bureau du Registre de l'état civil et correspond toujours à la dernière modification légale apportée à l'acte de naissance. Le nom de famille peut avoir été modifié à la suite d'une adoption, d'une demande de changement de nom, d'une correction ou de tout autre jugement de cour qui affecte l'acte de naissance. Si l'on veut s'assurer d'obtenir le nom de famille légal, il faut utiliser le libellé *nom de famille selon l'acte de naissance*.

■ Numéro

Élément d'une adresse composé de chiffres et parfois de lettres, qui indique l'emplacement exact d'une maison ou d'un immeuble dans une voie de circulation.

NOTE :

Le terme *numéro* a fait l'objet d'un avis de l'Office québécois de la langue française, paru à la *Gazette officielle du Québec* le 29 mai 1982, touchant son emploi dans les domaines de l'administration publique, de l'urbanisme et de l'administration municipale. Il est recommandé officiellement pour l'Administration. Il s'agit d'un numéro dans la voie ou tout simplement d'un numéro d'immeuble. L'abréviation *n°* est réservée aux indications de sources bibliographiques, aux tableaux, aux annuaires, aux notes en bas de page et autres contextes semblables.

■ Numéro d'assurance sociale

Numéro de neuf chiffres attribué à une personne par le gouvernement canadien pour administrer divers programmes.

NOTE :

La forme abrégée *n° d'assurance sociale* n'est pas retenue, ni le sigle *N.A.S.*, ni l'acronyme *NAS*.

■ Pays

Territoire souverain qui est administré par un gouvernement et dont les frontières terrestres et maritimes sont établies.

■ Poste

(Forme courte du terme *numéro de poste*)

Série de chiffres attribuée à un poste téléphonique qui est relié au poste principal d'une installation pour lui faire partager la même ligne.

NOTE :

De façon tout à fait commode, le terme *poste* suffit, en contexte, pour évoquer le numéro du poste ou du téléphone supplémentaire.

■ Poste restante

Service particulier de distribution du courrier au guichet d'un établissement postal.

NOTE :

Le terme *poste restante* complète l'information concernant la livraison du courrier à la succursale postale. L'abréviation *PR* n'a pas été retenue.

■ Prénom

Nom particulier d'une personne, qui est joint au nom de famille et qui sert à distinguer cette personne des autres membres de sa famille.

NOTE :

Le ou les prénoms sont inscrits sur l'acte de naissance qui est consigné au bureau du Registre de l'état civil et correspondent toujours à la dernière modification légale apportée à l'acte de naissance. Le ou les prénoms peuvent avoir été modifiés à la suite d'une adoption, d'une demande de changement de nom, d'une correction ou de tout autre jugement de cour qui affecte l'acte de naissance. Si l'on veut s'assurer d'obtenir le prénom légal plutôt que le prénom usuel, il faut utiliser le libellé : *prénom selon l'acte de naissance*.

■ Province

Subdivision géographique, politique et administrative d'un état fédéré, dotée d'un gouvernement qui lui est propre.

NOTE :

L'abréviation *prov.* n'a pas été retenue.

■ Renseignements sur l'identité

Ensemble de données permettant d'établir l'identité d'une personne de manière précise.

■ Résident permanent, résidente permanente

Immigrant ou immigrante qui a le droit de résider au Canada, mais qui n'a pas encore acquis la citoyenneté canadienne.

NOTES :

L'emploi de la forme masculine suivie de la forme féminine assure une même visibilité aux femmes et aux hommes. Le sexe, marqué par le genre, est un élément fondamental de l'identité de la personne. L'ordre de présentation des formes est alphabétique.

La signification de ces appellations en démographie et en sociologie est claire et précise. Elles sont utilisées dans la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés et servent dorénavant de désignations pour tous les immigrants et immigrantes que l'on qualifiait autrefois de *reçus*, d'*admis* ou d'*ayant obtenu le droit d'établissement*.

■ Route rurale

Itinéraire de livraison du courrier postal en zone rurale.

NOTE :

La route rurale est numérotée et sert à guider le facteur dans la livraison du courrier à la campagne. Le terme est utilisé par la Société canadienne des postes.

■ Rue

(Forme courte du terme *nom de rue*)

Nom de lieu qui désigne une voie de communication routière correspondant à une rue et qui est composé d'un générique désignant le genre de voie de circulation et d'un spécifique qui en constitue le nom propre.

NOTE :

La rue est la voie de communication la plus courante. D'autres types de voies sont aussi assez connus, comme les avenues, les boulevards et les chemins. Le terme *rue* suffit cependant, en contexte, à faire comprendre que ce qui est demandé est le nom de la voie de communication.

■ Séparé, séparée

Se dit d'une personne mariée légalement qui ne vit plus avec son époux ou son épouse.

NOTES :

L'emploi de la forme masculine suivie de la forme féminine assure une même visibilité aux femmes et aux hommes. Le sexe, marqué par le genre, est un élément fondamental de l'identité de la personne. L'ordre de présentation des formes est alphabétique.

La séparation peut être ou ne pas être reconnue par un jugement de la cour, c'est ce que précisent les termes *séparé de fait* et *séparé de corps* qui sont en usage. Toutefois, si l'aspect légal de la séparation n'est pas pertinent pour les besoins de l'Administration, le participe seul suffit. Au besoin, le libellé *séparé ou séparée légalement* accompagné des cases *oui* et *non* à cocher pourra être utilisé.

■ Sexe

Ensemble des individus appartenant soit au sexe masculin, soit au sexe féminin.

NOTE :

L'information portant sur le sexe de la personne est importante puisqu'elle permet de personnaliser la communication par le recours au genre linguistique qui convient et dans certains cas de déterminer l'accessibilité à un programme.

■ Statut au Canada

Situation officielle d'une personne au regard de la citoyenneté canadienne.

NOTE :

Le terme *statut* relève de la démographie et de la sociologie. Utilisé dans la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, il a une signification claire et précise. Il ne saurait être remplacé par aucun autre mot.

■ Succursale postale

Établissement généralement situé dans les secteurs peuplés des grands centres, qui fournit des services au comptoir ainsi que le service de livraison par facteur.

NOTE :

L'abréviation *SUCC* proposée par la Société canadienne des postes est strictement réservée à l'adressage postal et n'a pas été retenue pour les formulaires.

■ Télécopieur

(Forme courte du terme *numéro de télécopieur*)

Série de chiffres attribuée à une ligne téléphonique, sur laquelle est branché un télécopieur, qui permet l'envoi et la réception de télécopies.

NOTE :

Le terme *télécopieur* désigne l'appareil utilisé en télécopie et la technique elle-même, mais il peut aussi, dans certains contextes, être employé seul pour évoquer la même réalité que le terme *numéro de télécopieur*. C'est une forme réduite efficace qui évite d'avoir recours à *n°*, l'abréviation du mot *numéro*.

■ Téléimprimeur (ATS)

(Forme courte du terme *numéro de téléimprimeur accompagné du sigle ATS*)

Série de chiffres attribuée à une ligne télégraphique, sur laquelle est branché un appareil muni d'un clavier et d'une imprimante qui permet aux personnes atteintes de troubles de l'ouïe ou de la parole de transmettre ou de recevoir de l'information.

NOTES :

Le terme *téléimprimeur* doit être accompagné du sigle *ATS* qui renvoie à l'expression *appareil de télécommunications pour personnes sourdes et muettes* et qui est bien connu des personnes visées.

Le terme *téléimprimeur* désigne l'appareil utilisé en téléimprimerie ainsi que la technique elle-même. Il peut, dans certains contextes, être employé seul pour évoquer le numéro de téléimprimeur. C'est une forme courte qui évite d'avoir recours à *n°*, l'abréviation du mot *numéro*.

■ Téléphone

(Forme courte du terme *numéro de téléphone*)

Série de chiffres attribuée à un poste téléphonique.

NOTE :

Le terme *téléphone* désigne l'appareil utilisé en téléphonie et la technique elle-même, mais il peut aussi, dans certains contextes, être employé seul pour évoquer la même réalité que le terme *numéro de téléphone*. C'est une forme réduite efficace qui évite d'avoir recours à *n°*, l'abréviation de *numéro*. Au besoin, on ajoutera un complément pour préciser : par exemple *au domicile, au travail, le jour, le soir*.

■ Uni civilement, unie civilement

Se dit d'une personne qui vit en commun officiellement avec une autre personne sans être mariée ni religieusement ni civilement.

NOTE :

L'emploi de la forme masculine suivie de la forme féminine assure une même visibilité aux femmes et aux hommes. Le sexe, marqué par le genre, est un élément fondamental de l'identité de la personne. L'ordre de présentation des formes est alphabétique.

■ Veuf, veuve

Personne dont l'époux ou l'épouse est décédée et qui n'est pas remariée.

NOTE :

L'emploi de la forme masculine suivie de la forme féminine assure une même visibilité aux femmes et aux hommes. Le sexe, marqué par le genre, est un élément fondamental de l'identité de la personne. L'ordre de présentation des formes est alphabétique.

■ Ville, village ou municipalité

Trois types d'espaces habités : la ville est une agglomération importante avec un habitat concentré ; le village est une agglomération rurale avec un habitat dispersé ; la municipalité est un territoire avec ou sans agglomération.

NOTE :

Le libellé *ville, village ou municipalité* coordonne trois termes du domaine de la toponymie qui ont fait l'objet d'avis de l'Office québécois de la langue française parus à la *Gazette officielle du Québec* et dont l'emploi est officiellement recommandé pour l'Administration. Les termes désignent les trois types de lieux les plus fréquemment mentionnés dans l'adressage.

Bibliographie

Cette bibliographie présente les ouvrages consultés pour la rédaction du guide. La première partie comprend les ouvrages pratiques (guides, manuels, rapports de recommandations). La deuxième partie recense les ouvrages plus théoriques (monographies, articles savants).

1 Ouvrages pratiques

BEAUCHEMIN, Claire, Henriette NOBERT et Shahira KHALIL. *L'action passe par la rédaction : un guide de rédaction pratique et dynamique destiné au personnel d'Hydro-Québec*, [Éd. rev. et augm.], Hydro-Québec, Service édition et communication écrite, 1991, 97 p.

BEAUDET, Céline, en collab. avec Nicole CHARETTE et Marie-Claude POULIN. *Guide de rédaction en milieu communautaire*, Sherbrooke, Éditions G.G.C.; Université de Sherbrooke, 1999, 140 p. (Collection Pratiques professionnelles).

BIRON, Monique, en collab. avec Gisèle DELAGE et autres. *Au féminin : guide de féminisation des titres de fonction et des textes*, Québec, Les Publications du Québec, c1991, 34 p. (Guides de l'Office de la langue française).

BOUCHARD, Claude, et Gisèle TESSIER. *L'écrit didactique, mode d'emploi*, Sainte-Foy, Télé-université, 1994, 100 p.

BOURBEAU, Nicole. *C'est pas lisible ! (sic) : la lisibilité des textes didactiques : guide pratique*, Sherbrooke, Collège de Sherbrooke, 1988, 166 p.

CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, Pierre COLLINGE et Gérard LAGANIÈRE. *Rédaction technique, administrative et scientifique*, 3^e éd. rev. et augm., Sherbrooke, Éditions Laganière, c1997, 468 p.

CANADA. BUREAU DE LA TRADUCTION. *Le guide du rédacteur*, 2^e éd. rev. et augm., Ottawa, Ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux, 1996, 319 p.

CANADA. COMMUNICATION CANADA. *Pour des communications réussies : trousse d'outils. L'alphabétisme et vous*, [En ligne], mai 2003.
[www.communication.gc.ca/services/alpha_lit/2003/scr2003_f.pdf].

CANADA. MULTICULTURALISME ET CITOYENNETÉ CANADA. *Pour un style clair et simple*, [Réimpression], Ottawa, Groupe Communication Canada, 1993, 62 p.

CANADA. SANTÉ CANADA. DIVISION DU VIEILLISSEMENT ET DES AÎNÉS. *Communiquer avec les aînés : conseils techniques*, Ottawa, Ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux, 1999, 43 p.

CANADA. SANTÉ CANADA. DIVISION DU VIEILLISSEMENT ET DES AÎNÉS. *Tendons la main : guide pour bien communiquer avec les aînés autochtones*, Ottawa, Ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux, 1998, 55 p.

CLERC, Isabelle, en collab. avec Jocelyne BISAILLON, Monique CLOUTIER et Éric KAVANAGH. *La démarche de rédaction*, Québec, Nota Bene, 2000, 179 p. (Collection Rédiger).

CLERC, Isabelle, Éric KAVANAGH, François LÉPINE et Renée-Lise ROY. *Analyse linguistique de textes tirés de quatre quotidiens québécois (1992-1999)*, Québec, Conseil de la langue française, 2001, 85 p.

CLERC, Isabelle, Éric KAVANAGH, François LÉPINE et Renée-Lise ROY. *Analyse linguistique de textes tirés des publications de l'administration publique*, Québec, Conseil de la langue française, 2001, 80 p.

CONGRÈS DU TRAVAIL DU CANADA, et FÉDÉRATION DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DU QUÉBEC. *Écrire pour agir : guide syndical de communications claires et simples*, Ottawa, Le Congrès, 2002, 89 p. (Apprendre dans la réalité).

DIONNE, Marie-Josée. *Écrire simplement : guide d'application des techniques d'écriture simple*, Montréal, Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français, 1995, 62 p.

DUMAIS, Hélène, sous la dir. de Michèle VIOLETTE, pour le ministère de l'Éducation, Coordination à la condition féminine. *Pour un genre à part entière : guide pour la rédaction de textes non sexistes*, Québec, Les Publications du Québec, 1988, 36 p.

FÉDÉRATION CANADIENNE POUR L'ALPHABÉTISATION EN FRANÇAIS. *J'écris simplement : guide d'application des techniques d'écriture simple*, Vanier [Ont.], La Fédération, 1993, 55 p.

GÉLINAS, Marie-Claude. *La communication efficace : de l'intention aux moyens d'expression*, 2^e éd., Anjou, Les Éditions CEC, 2001, 306 p.

GROUPE RÉDIGER, sous la dir. d'Isabelle CLERC. *Simplification de la langue administrative : les formulaires imprimés et électroniques, les fiches du Répertoire des programmes et services*, [Rapport de recommandations], [En ligne], Québec, Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 2002, 129 p. [www.webmaestro.gouv.qc.ca/simplification].

GROUPE RÉDIGER, sous la dir. d'Isabelle CLERC. *Simplification des courriels de l'Administration adressés au grand public*, [Rapport de recommandations], [En ligne], Québec, Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 2004, 95 p. [www.webmaestro.gouv.qc.ca/simplification].

GROUPE RÉDIGER, sous la dir. d'Isabelle CLERC. *Simplification des lettres de l'Administration adressées au grand public*, [Rapport de recommandations], [En ligne], Québec, Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 2003, 83 p. [www.webmaestro.gouv.qc.ca/simplification].

- GUILLOTON, Noëlle, et Hélène CAJOLET-LAGANIÈRE. *Le français au bureau*, 6^e éd. rev. et augm. par Noëlle Guilloton et Martine Germain, [pour l'Office québécois de la langue française], Sainte-Foy, Les Publications du Québec, 2005, 754 p.
- HORTON, William K. *Illustrating Computer Documentation: The Art of Presenting Information Graphically on Paper and Online*, New York, Wiley, 1991, 313 p.
- HYDRO-QUÉBEC. DIRECTION COMMUNICATION D'ENTREPRISE. *J'écris pour Hydro : guide de rédaction au travail*, Québec, Hydro-Québec, Direction principale Communication et environnement, 1999, 107 p.
- HYDRO-QUÉBEC. DIRECTION DES AFFAIRES CORPORATIVES. *Tours d'adresse et de rédaction*, 3^e éd., Québec, Hydro-Québec, 1999; 380 p.
- JOHNSON & ROY, en collab. avec le GROUPE RÉDIGER et le MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION. *Simplification des lettres administratives s'adressant aux particuliers : rapport final de l'enquête auprès des citoyens*, [En ligne], Sainte-Foy, Johnson & Roy, 2003, 30 p. + annexes. [www.webmaestro.gouv.qc.ca/simplification].
- KAVANAGH, Éric. *Écrire pour le Web. Les principes généraux*, Sainte-Foy, Centre d'expertise des grands organismes, 2003, 42 p.
- LE LAY, Yann. *Savoir rédiger*, Paris, Larousse Bordas, 1997, 192 p. (Collection Livres de bord).
- LENDEN, Lise. *Pour mieux communiquer dans une société pluraliste : guide de sensibilisation*, Sainte-Foy, Les Publications du Québec, 1994, 83 p. (Collection Communiquer efficacement avec les Québécois des communautés culturelles).
- LEYS, Michel. *Écrire pour être lu : comment rédiger des textes administratifs faciles à comprendre ?*, Bruxelles, Ministère de la Communauté française de Belgique, Service de la langue française; Ministère fédéral de la Fonction publique, Service d'information, 2000, 84 p.
- MALAVOY, Sophie. *Guide pratique de vulgarisation scientifique*, Montréal, Association francophone pour le savoir – Acfas, 1999, 38 p.
- MICHAUD, Andrée A. *Le français en santé : guide linguistique*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des communications, 2000, 269 p.
- MOFFET, Jean-Denis. *Je pense, donc j'écris : guide de rédaction des textes informatifs*, Saint-Laurent, Éditions du Renouveau pédagogique, c1993, 137 p.
- MORENCY, Claire L. *La rédaction claire et simple : atelier de perfectionnement en français*, Québec, Ministère de la Sécurité publique, Direction des communications, Équipe de la linguistique, 2000, 59 p. + annexes.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DU REVENU. SERVICE DES FORMULAIRES. DIVISION DE LA LINGUISTIQUE. *Mots et expressions à connaître*, [Sainte-Foy], Le Ministère, 2003, 24 p.

QUÉBEC. OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE. *Répertoire des avis terminologiques et linguistiques*, 4^e éd. rev. et augm., Sainte-Foy, Les Publications du Québec, c1998, 360 p.

QUÉBEC. OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *L'OPHQ comme IL s'écrit : guide de rédaction*, Drummondville, L'Office, 2000, 108 p.

QUÉBEC. OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE. *Étude de la terminologie utilisée dans les lettres adressées au grand public par l'Administration*, [Travaux menés par Pierrette Vachon-L'Heureux], [En ligne], Québec, L'Office, 2003, 49 p. [www.webmaestro.gouv.qc.ca/simplification].

QUÉBEC. OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE. *Étude portant sur la terminologie commune de la section « Renseignements sur l'identité » des formulaires de l'Administration destinés au grand public*, [Rapport préparé par Pierrette Vachon-L'Heureux et Caroline Laflamme], [En ligne], Québec, L'Office, 2002, 56 p. [www.webmaestro.gouv.qc.ca/simplification].

QUÉBEC. OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE. *Le grand dictionnaire terminologique*, [En ligne]. [www.granddictionnaire.com].

RICHAUDEAU, François. *L'écriture efficace*, Paris, Éditions CEPL, 1978, 256 p. (Collection Savoir communiquer).

RICHAUDEAU, François. *Les secrets de la communication efficace*, Paris, Retz-CEPL, 1975, 255 p. (Collection Savoir communiquer).

SAVARD, Claire. *Pour qu'on vous lise... tout simplement : techniques de rédaction en langue claire et simple*, [Sainte-Foy], Ministère du Revenu, Service des formulaires, 2003, 80 p.

SAVARD, Claire. *Règles d'écriture en usage au Service des formulaires*, [Sainte-Foy], Ministère du Revenu, Service des formulaires, 34 p.

SIMARD, Jean-Paul. *Guide du savoir-écrire*, Montréal, Éditions de l'Homme, 1998, 539 p.

TIMBAL-DUCLAUX, Louis. *L'expression écrite : écrire pour communiquer. Connaissance du problème, applications pratiques*, Paris, Éditions ESF, 1989, 126 p.

TRUDEAU, Sonya, et autres. *Manuel d'aide à la rédaction pour la conception de formulaires et de guides d'accompagnement destinés aux citoyens*, [Sainte-Foy], Ministère du Revenu, Service des formulaires, 2004, 65 p.

VACHON-L'HEUREUX, Pierrette, et Louise GUÉNETTE. *Avoir bon genre : guide de rédaction épiciène*, Sainte-Foy, Les Publications du Québec, 2005 (à paraître).

2 Ouvrages théoriques

ALAMARGOT, Denis, et Lucile CHANQUOY. *Through the Models of Writing*, Dordrecht [NL], Kluwer Academic Publishers, 2001, 267 p. (Studies in Writing).

- ASSOCIATION DU BARREAU CANADIEN. GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ALPHABÉTISATION. *Lire les lois : justice et alphabétisation au Canada = Reading the Legal World: Literacy and Justice in Canada*, [Rapport du Groupe sur l'alphabétisation], Ottawa, L'Association, août 1992, p. 55-56.
- BAGOT, Jean-Didier. *Information, sensation et perception*, Paris, Armand Colin, 1999, 192 p. (Cursus-Psychologie).
- BDAA : *Base de données en alphabétisation des adultes*, [En ligne], Frédéricton, Nouveau-Brunswick, Base de données en alphabétisation des adultes inc. [www.nald.ca] (Consulté le 18 juillet 2004).
- BEAUDET, Céline. « Clarté, lisibilité, intelligibilité des textes : un état de la question et une proposition pédagogique », *Recherches en rédaction professionnelle*, [Sous la dir. de Céline BEAUDET], [En ligne], vol. 1, n° 1, hiver 2001. [www.usherb.ca/flsh/rrp/no1_beaudet_res.htm].
- BEAUDET, Céline. « Littératie et rédaction : vers la définition d'une pratique professionnelle », *L'intervention : usages et méthodes*, sous la dir. de Georges A. LEGAULT, Sherbrooke, Productions G.G.C., 1998, p. 69-88. (Collection Analyse des pratiques professionnelles).
- BENOÎT, Jean-Pierre. « Revue critique des formules de lisibilité, 60 ans de formules de lisibilité : qu'en reste-t-il ? », *Pratiques*, n° 52, décembre 1986, p. 45-63.
- BERNARDO, Allan B. I. *L'alphabétisation et la pensée : contextes et effets cognitifs de l'alphabétisme*, Montréal, L'Harmattan, 1999, 175 p.
- BESSE, Jean-Marie, et autres. *Qui est illettré? Décrire et évaluer les difficultés à se servir de l'écrit*, Paris, Retz, 2003, 223 p. (Collection Questions d'écrit. Savoirs).
- BONNET, Christian. « La communication imprimée », *Communication et langages*, vol. 86, 1990, p. 37-52.
- BOSSÉ-ANDRIEU, Jacqueline. « La question de la lisibilité dans les pays anglophones et les pays francophones », *Technostyle*, vol. 11, n° 2, 1993, p. 73-85.
- BOUTET, Josianne. « Activité de langage et activité de travail », *Éducation permanente*, n° 116, 1993, p. 109-117.
- BOYER, Jean-Yves. « Influence de la structure textuelle et de la redondance sur la lisibilité », *Revue canadienne de l'éducation*, vol. 15, n° 1, 1990, p. 16-36.
- BOYER, Jean-Yves. « La lisibilité », *Revue française de pédagogie*, n° 99, 1992, p. 5-14.
- BOYER, Jean-Yves, et Jean-Paul DIONNE. « Typologie des textes et apprentissage de la lecture », *Diversifier l'enseignement du français écrit : actes du IV^e Colloque international de didactique du français langue maternelle*, Neuchâtel-Paris, Delachaux et Niestlé, 1990, p. 262-267.

- BOYER, Jean-Yves, et Monique LEBRUN. *L'actualité de la recherche en lecture : actes du colloque tenu à l'Université du Québec à Montréal les 16 et 17 mai 1989 dans le cadre du 57^e Congrès de l'ACFAS*, Montréal, Association canadienne-française pour l'avancement des sciences, 1990, 351 p.
- BOYER, Jean-Yves, Jean-Paul DIONNE et Patricia RAYMOND, sous la dir. de. *Évaluer le savoir-lire*, Montréal, Éditions Logiques, 1994, 317 p.
- BOYER, Jean-Yves, Jean-Paul DIONNE et Patricia RAYMOND, sous la dir. de. *La production de textes : vers un modèle d'enseignement de l'écriture*, Montréal, Éditions Logiques, 1995, 331 p. (Collection Théories et pratiques dans l'enseignement).
- BRINCK, Tom, Darren GERGLE et Scott D. WOOD. *Usability for the Web: Designing Web Sites That Work*, San Francisco, Morgan Kaufmann Publishers, 2002, 481 p.
- BRUMBERGER, Eva R. "The Rhetoric of Typography: Effects on Reading Time, Reading Comprehension, and Perceptions of Ethos", *Technical Communication*, vol. 51, no. 1, 2004, p. 13-24.
- CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, et autres. *Étude des pratiques de développement et d'entretien des sites Web gouvernementaux : qualité et lisibilité de la langue utilisée dans les sites gouvernementaux québécois*, Sherbrooke, Université de Sherbrooke, 2000, 38 p.
- CANADA. BUREAU D'INFORMATION DU CANADA. *Enjeux et défis de communication auprès des Canadiens et des Canadiennes peu alphabétisés : rapport final*, Ottawa, BIC, 2000, 42 p.
- CANADA. DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA. SECRÉTARIAT NATIONAL À L'ALPHABÉTISATION. *Avancement de la recherche en alphabétisation au Canada : cadre de soutien de la recherche par le Secrétariat national à l'alphabétisation*, Ottawa, Le Secrétariat, 1998, 13 p.
- CANADA. REVENU CANADA, et COGEM RECHERCHE. *Besoins d'information et stratégies des Canadiens ayant un faible niveau d'alphabétisme : rapport final présenté à Revenu Canada*, [Ottawa], Revenu Canada, 1997, 55 p. en pag. multiple.
- CANADA. SECRÉTARIAT NATIONAL À L'ALPHABÉTISATION. *Dialogue de politique sur la recherche en alphabétisation du 5 au 7 février 1996 : un document de synthèse*, Ottawa, Le Secrétariat, [1996?], 83 p. en pag. multiple.
- CARLINER, Saul. "Physical, Cognitive, and Affective: A Three-Part Framework for Information Design", *Technical Communication*, vol. 47, no. 4, 2000, p. 561-576.
- CARON, Jean. *Précis de psycholinguistique*, Paris, Presses universitaires de France, 2001, 286 p. (Quadrige).
- CARTER-THOMAS, Shirley. *La cohérence textuelle : pour une nouvelle pédagogie de l'écrit*, Paris, L'Harmattan, 1999, 400 p. (Collection Langue et parole).

CATO, John. *User-Centered Web Design*, London, Addison-Wesley, 2001, 320 p.

CENTRE DE DOCUMENTATION SUR L'ÉDUCATION DES ADULTES ET LA CONDITION FÉMININE. *Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (EIAA 1994) : document d'information à l'intention des formateurs et formatrices*, Montréal, CDÉACF, 1997, 27 p.

CHAREST, Diane. *Faire le point sur nos actions: Bilan des projets des Initiatives fédérales-provinciales conjointes en matière d'alphabétisation, 1993-1997 : rapport de recherche*, Québec, Ministère de l'Éducation, Direction de la recherche, c1999, 144 p.

CHAREST, Diane, et Sylvie ROY. *L'alphabétisation en milieu pluriethnique : étude sur les services offerts dans les commissions scolaires*, [Québec], Ministère de l'Éducation, 1994, ix, 134, [46] p.

CHARNEY, Davida. "Comprehending Non-Linear Text: The Role of Discourse Cues and Reading Strategies", dans SMITH, J. B., et F. G. HALASZ. *Proceeding of the ACM Conference on Hypertext*, Chapel Hill [N.C.], ACM Press, November 13-15, 1987, p. 109-120.

CLERC, Isabelle, sous la dir. de. « Zoom sur la langue claire et simple [Dossier] », *Rédiger : le magazine de la rédaction professionnelle*, [En ligne], n° 5, 2002-2003. [www.ciral.ulaval.ca/redaction/mag/n5] (Consulté le 26 juillet 2004).

CLERC, Isabelle, et Céline BEAUDET. « Écrire pour être compris », *À la découverte du Forum Alpha 2002*, [Cédérom], Québec, Ministère de l'Éducation, 2002. (Conférence n° 9).

CLERC, Isabelle, et Céline BEAUDET. « Pour un enseignement de la rédaction professionnelle ou de la rédaction technique? », *Technostyle*, vol. 18, n° 1, 2002, p. 27-44.

CLONINGER, Curt. "Usability Experts Are from Mars, Graphic Designers Are from Venus", *Design Matters*, vol. 5, no. 1, 2000, p. 1, 14-15.

CLOUTIER, Monique. « La rédaction d'un hypertexte : nouveaux paramètres, nouveaux défis », *Actes des XIII^{es} Journées de linguistique tenues les 25 et 26 mars 1999 à l'Université Laval*, Québec, Centre interdisciplinaire de recherches sur les activités langagières, 2000, p. 35-45. (Publication n° B-218).

CŒUR, Françoise. *État des recherches sur la lisibilité textuelle : rapport de recherche bibliographique*, Villeurbanne, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques; Lyon, Université Claude Bernard Lyon 1, 1997, 32 p.

COIRIER, Pierre, Daniel GAONAC'H et Jean-Michel PASSERAULT. *Psycholinguistique textuelle : une approche cognitive de la compréhension et de la production des textes*, Paris, Armand Colin, 1996, 297 p.

COMBIER, Marc, et Yvette PESEZ, sous la dir. de. *Encyclopédie de la chose imprimée : du papier @ l'écran*, Paris, Retz, 1999, 544 p.

- CONNATSER, Bradford R. "Last Rites for Readability Formulas in Technical Communication", *Journal of Technical Writing and Communication*, vol. 29, no. 3, 1999, p. 271-287.
- DENHIÈRE, Guy, et Serge BAUDET. *Lecture : compréhension de texte et sciences cognitives*, Paris, Presses universitaires de France, 1992, 317 p. (Collection Le psychologue).
- DESCHÊNES, André-Jacques. *La compréhension et la production de textes*, Sillery, Presses de l'Université du Québec, 1998, 136 p. (Collection Monographies de psychologie).
- DILLON, Andrew. "Myths, Misconceptions, and an Alternative Perspective on Information Usage and the Electronic Medium", dans ROUET, Jean-François. *Hypertext and Cognition*, Mahwah [N.J.], Lawrence Erlbaum Associates, p. 25-42.
- DONDIS, Donis A. *A Primer of Visual Literacy*, Cambridge [Mass.], MIT Press, 2001, [1973], 194 p.
- ÉDUCALOI. *Analyse de la lisibilité des nouveaux formulaires de la division des petites créances*, Montréal, Éducaloi, 2002, 20 p.
- EHRlich, Marie-France. *Mémoire et compréhension du langage*, Lille, Presses universitaires de Lille, 1994, 255 p. (Collection Psychologie cognitive).
- FAYOL, Michel. *Des idées au texte : psychologie cognitive de la production verbale, orale et écrite*, Paris, Presses universitaires de France, 1997, 288 p.
- FAYOL, Michel, sous la dir. de. *Production du langage*, Paris, Hermès science, 2002, 314 p. (Collection Traité des sciences cognitives).
- FAYOL, Michel, sous la dir. de, et autres. *Psychologie cognitive de la lecture*, Paris, Presses universitaires de France, 1992, 288 p.
- FERNBACH, Nicole. *La lisibilité dans la rédaction juridique au Québec*, Ottawa, Centre canadien d'information juridique, Centre de promotion de la lisibilité, 1990, 128 p.
- FERNBACH, Nicole. *Le mouvement international pour la simplification des communications officielles*, [En ligne], Montréal, Centre international de lisibilité, 2003, 52 p. [www.lisibilite.net/articles/fernbach_texte_integral.pdf] (Consulté le 6 juin 2004).
- FLEMING, Jennifer. *Web Navigation: Designing the User Experience*, Sebastopol [Calif.], O'Reilly, 1998, 253 p. + 1 cédérom.
- FORTIN, Claudette, et Robert ROUSSEAU. *Psychologie cognitive : une approche de traitement de l'information*, Réimpr., Québec, Presses de l'Université du Québec, 2001, 434 p.
- FRAENKEL, Béatrice. « Le style abrégé des écrits de travail », *Cahiers du français contemporain*, vol. 1, *Simple – simplification*, [Coord. par Françoise Lapeyre], décembre 1994, p. 177-194.
- FRAENKEL, Béatrice, et Frédéric MOATTY. « La mesure de la littératie au travail : résultats, problèmes, perspectives », *Illettrisme et monde du travail*, Paris, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité; La Documentation française, 2000, p. 33-44.

- FULCHER, Glenn. "Text Difficulty and Accessibility: Reading Formulae and Expert Judgement", *System*, vol. 25, no. 4, December 1997, p. 497-513.
- GAGNON, Pierre-C., ASSOCIATION DU BARREAU CANADIEN et ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS. *Mort au charabia ! : rapport du Comité mixte sur la lisibilité juridique*, Canada, Association du Barreau canadien, pag. multiple.
- GAONAC'H, Daniel, et Pascale LARIGAUDERIE. *Mémoire et fonctionnement cognitif : la mémoire de travail*, Paris, Armand Colin/HER, 284 p. (Collection U).
- GARON, François. *Formulaire électroniques sur Internet*, Québec, Ministère du Revenu, 2002. [Document interne présenté en PowerPoint lors des Journées WebÉducation organisées par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration].
- GÉLINAS, Claire, et autres. *Avis professionnel présenté au ministère de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle*, [Montréal], Ministère de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle, 1991, 50 f.
- GÉLINAS-CHEBAT, Claire, et Clémence PRÉFONTAINE. « Lisibilité et intelligibilité », *Revue québécoise de linguistique*, vol. 25, n° 1, 1996, 240 p.
- GÉLINAS-CHEBAT, Claire, et autres. *Lisibilité-intelligibilité de documents d'information*, [En ligne], 1992, mis à jour en 1993. [www.ling.uqam.ca/sato/publications/bibliographie/C3lisib.htm] (Consulté le 13 juillet 2004).
- GIASSON, Jocelyne. *La compréhension en lecture*, Boucherville, Gaëtan Morin Éditeur, 1990, 255 p.
- GOLDMAN, Susan R. "Reading, Writing, and Learning in Hypermedia Environments", dans VAN OOSTENDORP, Herre, et Sjaak DE MUL. *Cognitive Aspects of Electronic Text Processing*, Norwood [N.J.], Ablex Publishing, 1996, p. 7-42.
- GOODMAN, Kenneth S., et David FREEMAN. "What's Simple in Simplified Language?", dans TICKOO, Makhan L., sous la dir. de. *Simplification: Theory and Application*, Singapore, SEAMEO, 1993, p. 69-81. (Anthology Series).
- GREEN, David Alan, et W. Craig RIDELL. *Les capacités de lecture et de calcul et la situation sur le marché du travail au Canada*, Ottawa, Statistique Canada; Développement des ressources humaines Canada, Secrétariat national à l'alphabétisation, 2001, 42 p. (Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes ; 8).
- GREGG, Lee W., et Erwin R. STEINBERG, sous la dir. de. *Cognitive Processes in Writing*, Hillsdale [N.J.], Lawrence Erlbaum Associates, 1980, 177 p.
- GUTHRIE, John T., Shelley WEBER et Nancy KIMMERLY. "Searching Documents: Cognitive Processes and Deficits in Understanding Graphs, Tables, and Illustrations", *Contemporary Educational Psychology*, vol. 18, 1993, p. 186-221.

HABER, Ralph N., et Maurice HERSHENSON. *The Psychology of Visual Perception*, New York, Holt, Rinehart, and Winston, 1973, 398 p.

HASSENZAHN, et autres. "Hedonic and Ergonomic Quality Aspects Determine a Software's Appeal", dans TURNER, Thea, et Gerd SZWILLUS. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, The Hague [NL], ACM Press, April. 1-6, 2000, p. 201-208.

HEALY, Alice F., William L. OLIVER et Timothy P. McNAMARA. "Detecting Letters in Continuous Text: Effects of Display Size", *Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance*, vol. 13, no. 2, 1987, p. 279-290.

HECHT, Peter R., et Joseph B. JUHASZ. "Recognition Memory: Implications for Visual Information Presentation", dans EASTERBY, Ronald, et Harm J. G. ZWAGA. *Information Design: The Design and Evaluation of Signs and Printed Material*, Chichester [GB], John Wiley & Sons, 1984, p. 127-144.

HERSHENSON, Maurice. *Visual Space Perception: A Primer*, Cambridge [Mass.], MIT Press, 1999, 238 p.

INHOFF, Albrecht W. "Parafoveal Processing of Words and Saccade Computation During Eye Fixations in Reading", *Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance*, vol. 15, no. 3, 1989, p. 544-555.

INTERNATIONAL VISUAL LITERACY ASSOCIATION. *IVLA: Dedicated to the Research, Study, and Publication of Visual Literacy*, [En ligne]. [www.ivla.org] (Consulté le 10 mai 2004).

JONES, Stan. *Capables de lire, mais pas très bien – Les lecteurs de niveau 3 : un rapport de l'Enquête sur les capacités de lecture et d'écriture utilisées quotidiennement = Reading, But Not Reading Well - Reading Skills at Level 3: A Report from the Survey of Literacy Skills Used in Daily Activities*, Ottawa, Secrétariat national à l'alphabétisation = National Literacy Secretariat, 1993, 26, 22 p.

KAPSALIS, Constantine. *Le lien entre l'analphabétisme, le travail et les bénéficiaires de l'aide sociale*, Ottawa, Développement des ressources humaines Canada, 1998, 33 p.

KINTSCH, Walter. *Comprehension: A Paradigm for Cognition*, Cambridge [GB], Cambridge University Press, 1998, 461 p.

KLARE, George R. *The Measurement of Readability*, Ames (Iowa), Iowa State University Press, 1963, 328 p.

KRUG, Steve. *Don't Make Me Think!: A Common Sense Approach to Web Usability*, Indianapolis [Ind.], New Riders, 2000, 195 p.

LABASSE, Bertrand. « La lisibilité », dans COMBIER, Marc, et Yvette PESEZ, sous la dir. de. *Encyclopédie de la chose imprimée : du papier @ l'écran*, Paris, Retz, p. 276-277.

LABASSE, Bertrand. « La lisibilité rédactionnelle : fondements et perspectives », *Communication et langages*, n° 121, 1999, p. 86-103.

LAFONTAINE, Dominique. « Quoi de neuf en littérature : regard sur trente ans d'évaluation de la lecture », dans COLLÈS, Luc, Jean-Louis DUFAYS et Maeder COSTANTINO, sous la dir. de. *Didactique des langues romanes : le développement de compétences chez l'apprenant : actes du colloque de Louvain-la-Neuve, janvier 2000*, [En ligne], Liège, Université de Liège, Service de pédagogie expérimentale, 2001, p. 71-95.
[www.ulg.ac.be/pedaexpe/pub/cahiers/cahiers7-8/c0078071.pdf] (Consulté le 2 mai 2004).

LAHIRE, Bernard. *L'invention de l'« illettrisme » : rhétorique publique, éthique et stigmates*, Paris, La Découverte, 1999, 371 p. (Collection Textes à l'appui).

LAHIRE, Bernard. « Usages sociaux de l'écrit et "illettrisme" », dans ANDRIEUX, Francis, Jean-Marie BESSE et Benoît FALAIZE (coord. par). *Illettrismes : quels chemins vers l'écrit ?*, [Actes de l'université d'été organisée par le ministère du Travail et des Affaires sociales (Groupe permanent de lutte contre l'illettrisme) et tenue à l'Université de Lyon 2, du 8 au 12 juillet 1996], Lyon; Magnard, 1996, p. 11-21. (Collection Les guides Magnard).

LAMONTAGNE, Ann. *Aide-mémoire sur l'utilisabilité des sites Web gouvernementaux et sur les tests d'utilisation*, Québec, Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 2002, 36 p. [Document interne].

LAPEYRE, Françoise. « Quand les services publics s'adressent aux usagers », *Le français dans le monde : recherches et applications*, numéro spécial : *Des pratiques de l'écrit*, février-mars 1993, p. 182-190.

LEMIEUX, Michel. *L'information gouvernementale et Communication-Québec en 2002 : sondage auprès de la population du Québec*, [Rapport de recherche], Québec, Communication-Québec, 2002, 14 p.

LEVY, C. Michael, et Sarah RANSELL, sous la dir. de. *The Science of Writing: Theories, Methods, Individual Differences, and Applications*, Mahwah [N.J.], Lawrence Erlbaum Associates, 1996, 432 p.

LOSLIER, Michelle. « Une difficulté pour le rédacteur professionnel : argumenter pour un destinataire "flou" », *Recherches en rédaction professionnelle*, [En ligne], vol. 1, n° 1, hiver 2001. [www.usherb.ca/fish/rrp].

MAYOR, Tracy. "Got E-Forms?", *inFOCUS Article: Forms Management*, [En ligne], mars 2000. [www.bfma.org/fcn/features/articles.asp].

MAZUR, Beth. "Revisiting Plain Language", *Journal of the Society for Technical Communication*, vol. 47, no. 2, May 2000, p. 205-211.

McILROY, Thad, et William E. KASDORF, sous la dir. de. "Composition, Design & Graphics", *The Columbia Guide to Digital Publishing*, New York, Columbia University Press, 2003, p. 219-324.

MEYER, Joachim. "Performance with Tables and Graphs: Effects of Training and a Visual Search Model", *Ergonomics*, vol. 43, n^o. 11, 2000, p. 1840-1865.

MILLER, Louis. *L'analphabétisme et les droits de la personne*, Ottawa, Secrétariat national à l'alphabétisation, 1990, 25 p.

National Center for the Study of Writing and Literacy, [En ligne].
[www-gse.berkeley.edu/research/NCSWL] (Consulté le 11 mai 2004).

NIELSEN, Jakob. *Designing Web Usability: The Practice of Simplicity*, Indianapolis [Ind.], New Riders, 2000, 419 p.

NOGIER, Jean-François. *De l'ergonomie du logiciel au design des sites Web*, Paris, Dunod, 2002, 243 p. (Collection Informatiques).

ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES, en collab. avec STATISTIQUE CANADA et DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA. *Faits saillants du deuxième rapport de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes : littératie et société du savoir*, [En ligne], 1997. [www.nald.ca/nlsf/ialsf/ialsprepf/ialfrp2/HighF.pdf] (Consulté le 6 juin 2004).

PEPIN, Lorraine. *La cohérence textuelle : l'évaluer, l'enseigner : pour en savoir plus en grammaire du texte*, Laval, Groupe Beauchemin Éditeur, 1998, 128 p.

PERROUSSEAU, Yves. *Manuel de typographie française élémentaire*, 4^e éd., Reillanne [Alpes-de-Haute-Provence], Atelier Perrousseau, 1995, 126 p.

PERROUSSEAU, Yves. *Mise en page et impression : notions élémentaires*, 2^e éd., Reillanne [Alpes-de-Haute-Provence], Atelier Perrousseau, 1996, 158 p.

PIOLAT, Annie, et Aline PÉLISSIER, sous la dir. de. *La rédaction de textes : approche cognitive*, Lausanne, Delachaux et Niestlé, 1998, 303 p. (Collection Textes de base en psychologie).

POMERENKE, Paula J. "A Short Introduction to the Plain English Movement", *Issues in Writing*, vol. 10, no. 1, 1999, p. 30-45.

PRÉFONTAINE, Claire, Lucie GODARD et Gilles FORTIER, sous la dir. de. *Pour mieux comprendre la lecture et l'écriture*, Montréal, Éditions Logiques, 1998, 370 p. (Collection Théories et pratiques dans l'enseignement).

PRÉFONTAINE, Clémence, et Jacques LECAVALIER. « La mesure de l'intelligibilité des textes non littéraires », *Revue canadienne de linguistique appliquée*, vol. 14, n^o 1, 1992, p. 95-109.

PRESSLEY, Michael. "What Should Comprehension Instruction Be the Instruction of? ", dans KAMIL, Michael L., et autres. *Handbook of Reading Research*, Mahwah [N.J.], Lawrence Erlbaum Associates, 2000, vol. 3, p. 545-561.

QUÉBEC. MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION. *Guide de normalisation de la présentation des formulaires électroniques*, [En ligne], 2002. [www.webmaestro.gouv.qc.ca/ress/cadre/formulaires/accueil.html].

QUÉBEC. SERVICE DE L'IDENTIFICATION VISUELLE DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec*, [En ligne], [Québec], Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 2001, pag. multiple. [www.piv.gouv.qc.ca].

RACLE, Gabriel. « La lisibilité : quelques aperçus neuropsychologiques », *Communication et langages*, vol. 76, 1988, p. 20-41.

REDISH, Janice G. "Readability Formulas Have Even More Limitations Than Klare Discusses", *ACM Journal of Computer Documentation*, vol. 24, no. 3, 2000, p. 132-137.

Revue québécoise de linguistique : lisibilité et intelligibilité, Montréal, Université du Québec à Montréal, Département de linguistique, vol. 25, n° 1, 1996, 240 p.

RICHAUDEAU, François. « Faut-il brûler les formules de lisibilité? », *Recherches actuelles sur la lisibilité*, n° 30, 2^e trimestre 1976, p. 88-99.

RICHAUDEAU, François. *La lisibilité*, Paris, Éditions Retz, 1969, 301 p.

RICHAUDEAU, François. « Le texte le plus efficace que je connaisse », *Communication et langages*, n° 34, 1^{er} trimestre 1978, p. 109-126.

RICHAUDEAU, François. *Recherches actuelles sur la lisibilité*, Paris, Éditions Retz, 1984, 159 p.

RICHAUDEAU, François. *Sur la lecture*, Paris, Albin Michel, 1992, 207 p.

ROSENFELD, Louis, et Peter MORVILLE. *Information Architecture for the World Wide Web*, Sebastopol [Calif.], O'Reilly, 1998, 202 p.

SAINT-AUVEN, Christiane. *La lisibilité des textes administratifs*, Bruxelles, Ministère de la Communauté française, Direction générale de la culture et de la communication, Service de la langue française, 1993, 44 p.

SAWASDICHAI, Napawan, et Sharon H. POGGENPOHL. "User Analysis: Framework: Thoughts on User's Cognitive Factors for Information Design on Web-Based Media", *Visible Language*, vol. 37, no. 1, 2003, p. 59-91.

SCHRIVER, Karen A. *Dynamics in Document Design: Creating Texts for Readers*, New York, J. Wiley & Sons, 1997, 559 p.

- SLESS, David. *Learning and Visual Communication*, New York, Wiley, 1981, 208 p. (New Patterns of Learning).
- SOCIÉTÉ JOHN HOWARD DU CANADA. *L'alphabétisation et les tribunaux : pour protéger le droit de comprendre*, [En ligne], 1996. [www.johnhoward.ca/document/litcou/french/coverf.htm] (Consulté le 6 juillet 2004).
- SOCIÉTÉ JOHN HOWARD DU CANADA. *Comprendre l'alphabétisation : une priorité pour la magistrature*, [En ligne], 1997. [www.johnhoward.ca/document/undrstnd/french/titre.htm] (Consulté le 6 juillet 2004).
- SPOOL, Jared M., et autres. *Web Site Usability: A Designer's Guide*, San Francisco, Morgan Kaufmann Publishers, 1999, 157 p. (Morgan Kaufmann Series in Interactive Technologies).
- SUMMERS, K., et M. SUMMERS. "Making the Web Friendlier for Lower-Literacy Users", *Intercom*, vol. 51, no. 6, 2004, p. 19-21.
- THÜRING, Manfred, Jörg HANNEMANN et Jörg M. HAAKE. "Hypermedia and Cognition: Designing for Comprehension", *Communications of the ACM*, vol. 38, no. 8, 1995, p. 57-66.
- TRÉPANIÉ, Serge. *Normes graphiques en usage au Service des formulaires*, Québec, Ministère du Revenu, Service des formulaires, 2004, 65 p.
- TRUDEAU, Sonya. *Les recommandations liées à la rédaction en langue claire et simple : entre lisibilité et intelligibilité*, Mémoire (M.A.) - Université Laval, Faculté des lettres, 2003, xii-99 p., [En ligne]. [www.theses.ulaval.ca/2003/21317/21317.pdf].
- TUIJNMAN, Albert. *L'analphabetisme à l'ère de l'information : rapport final de l'Enquête internationale sur l'analphabetisme des adultes*, Ottawa, Ministère de l'Industrie; Paris, Organisation de coopération et de développement économiques, 2000, 191 p.
- TUIJNMAN, Albert. *Évaluation de l'analphabetisme des adultes en Amérique du Nord : étude comparative internationale*, Ottawa, Statistique Canada; Développement des ressources humaines Canada, 2001, 61 p.
- TULVING, Endel, et Fergus I. M. CRAIK, sous la dir. de. *The Oxford Handbook of Memory*, New York, Oxford University Press, 2000, 700 p.
- WILLIAMS, Robin. *The Non-Designer's Design Book: Design and Typographic Principles for the Visual Novice*, Berkeley [Calif.], Peachpit Press, 1994, 144 p.
- WILLIAMS, Robin. *The Non-Designer's Type Book: Insights and Techniques for Creating Professional-Level Type*, Berkeley [Calif.], Peachpit Press, 1998, 239 p.
- WILLMS, J. Douglas. *Les capacités de lecture des jeunes Canadiens*, Ottawa, Statistique Canada, 1997, 39 p.
- WRIGHT, Patricia. "The Need for Theories of NOT Reading: Some Psychological Aspects of the Human-Computer Interface", dans ELSEENDOORN, Ben A. G., et Herman BOUMA. *Working Models of Human Perception*, Londres, Academic Press, 1988, p. 319-340.

Index

1^{re} partie

Démarche de rédaction

- Acte administratif..... 36, 44, 70
- Agencement de l'information..... 43
- Aide disponible..... 37
- Annexe..... 39, 45, 69, 72, 74
- Architecture..... 70
- Calendrier..... 31, 32
- Canevas (de base)..... 30
- Choix du vocabulaire..... 71
- Clarté..... 44, 47, 52, 69
- Collecte de l'information..... 34
- Communication
- but de la communication..... 24
 - contexte global de la communication..... 24
 - intention de communication..... 24
 - situation de communication..... 24, 34
 - sujet de la communication..... 28, 61
- Compléments de phrase..... 47
- Compréhension..... 27, 28, 38, 39, 53, 57, 58, 60, 68, 69, 72
- Conventions de genre..... 30
- Définition..... 58-61, 63, 71
- Destinataire..... 24-28, 44, 58, 63, 74
- Document principal..... 39, 69, 74
- Documents connexes..... 29, 69
- Durée de vie du document..... 28-30
- Échéancier..... 31
- Écrans (linguistiques)..... 48, 49, 71
- Écriture..... 67, 71
- Éléments visuels..... 30, 31, 75
- Émetteur..... 25
- Énumération..... 55-58, 63, 71
- Énumération verticale..... 56, 71
- Équivalence..... 58, 60
- Explication..... 45, 58, 61-63
- manque d'explications..... 37, 39, 69
- Facture professionnelle..... 73
- Féminisation..... 46, 64-66, 72
- Forme du document..... 30
- Genre d'écrit..... 30, 65
- Grand public..... 26
- Grille d'évaluation..... 68
- Groupe sujet..... 46, 47
- Groupe verbe..... 46, 47
- Habitude de lecture..... 41, 44, 70
- Idée maîtresse..... 43, 52
- Idées secondaires..... 70
- Illustration..... 58, 59, 62, 63
- Information
- éléments d'information..... 30, 37, 42, 43, 55, 57, 63, 70
 - éléments d'information permanents..... 29
 - éléments d'information temporaires..... 29
 - information parasite..... 48
 - manque d'information..... 37-39, 69
 - regroupement de l'information..... 42
 - sélection de l'information..... 33, 35-37, 63, 69
 - structuration de l'information..... 41
 - surplus d'information..... 37, 38

Jargon administratif.....	58, 71	Terme technique.....	60, 61, 63, 72
Langue technique.....	60	Titres de fonctions.....	64, 72
Lecteur moyen.....	26, 59	Ton à adopter.....	25
Limitations cognitives.....	28	Tournures impersonnelles.....	50
Limitations physiques.....	28	Utilisabilité.....	74
Lisibilité.....	30, 73	Voix active.....	51
Littératie.....	27	Voix passive.....	51
Mandant.....	24, 30	Vulgarisation.....	46, 58, 72
Mandat d'écriture.....	24, 31		
analyse de mandat.....	24, 34		
reformulation du mandat.....	31		
validation [du mandat].....	31, 32		
Mandataires.....	24		
Mise en contexte.....	36, 69		
absence de mise en contexte.....	37, 40		
Mise en évidence.....	73		
Mot courant.....	60, 63		
Mots épïcènes.....	65, 72		
Niveau de littératie.....	27		
Normes.....	75		
Notions complexes.....	69		
Ordonnement d'un texte.....	43		
Outil de recherche efficace.....	35		
Paragraphe.....	52-55		
Particularités culturelles.....	28		
Personnalisation.....	46, 49, 63, 64, 72		
Phrase.....	46-48		
Plan.....	41-44		
Police de caractères.....	73, 74		
<i>Programme d'identification visuelle (PIV)</i>	75		
Public cible.....	25, 36, 37, 39, 46		
Qualité de la langue.....	45, 71		
Rédaction.....	27, 29, 42, 45, 53		
Rédaction épïcène.....	65		
Relecture.....	67, 68		
Simplification.....	71		
		2^e partie	
		Fiches techniques	
		Lettre	
		À l'attention de.....	81, 91
		À qui de droit.....	91
		Abréviations.....	90
		Acronymes.....	90
		Acte administratif.....	79, 88, 92, 99, 116, 118, 119, 124, 126, 128
		annonce [de l'acte] ...	79, 94-96, 112-119, 125
		annonce d'un acte administratif	
		complexe.....	116, 117
		effets [de l'acte].....	92, 122
		introduction [à l'acte].....	109, 116, 117
		justification [de l'acte].....	90, 92, 119, 121
		mise en contexte [de l'acte]....	92, 95, 97, 106, 108-110, 112-114
		Alignement.....	81, 83
		Appel.....	81, 84, 91, 131
		Appels doubles.....	91
		Article de loi.....	119, 120, 125, 126
		Bloc de coordonnées.....	82, 84
		Cadre inférieur.....	82
		Cadre supérieur.....	80
		Choix des mots, du vocabulaire.....	96, 98
		Circonstances de l'envoi.....	108
		Cohérence visuelle.....	82

- Compléments de la lettre..... 82, 84
 Composantes obligatoires..... 92, 112
 Conséquences
 (d'un refus d'obtempérer) 79, 97, 98
 Coordonnées [d'un responsable
 de dossier]..... 92, 128, 130
 Corps de la lettre 81, 82, 87, 88, 90, 97, 113
 Corps du texte 81, 82, 84, 92
 Date..... 80, 81, 83, 84, 106, 107, 110
 Démarche à entreprendre, à faire 92, 94, 124,
 125, 131
 Destinataire 79, 81, 82, 89, 91, 98-105, 121,
 123, 124, 131
 Emploi des guillemets 98
 Format 82
 Formules accusatrices..... 101
 Formules menaçantes..... 99, 100
 Identité de l'expéditeur 80, 84
 Initiales 82
 Lieu 81, 84
 Madame, Monsieur 91
 Mise en contexte..... 92, 95, 97, 106, 108-110,
 112-114
 Mise en évidence..... 83
 Mise en relief typographique 98
 Objet 81, 83, 84, 87-90, 97
 Ordre de succession (des éléments) 92, 93, 95
 Personnalisation 91, 103-105
 Pièces jointes (p. j.)..... 82, 84
 Police de caractères..... 83
 Post-scriptum (P-S.)..... 82
 Présentation matérielle..... 82
Programme d'identification visuelle (PIV)..... 80
 Pronom *je* 104, 105
 Pronom *nous*..... 104, 105
 Pronom *vous* 102, 103, 126
 Rappel [de la correspondance
 antérieure]..... 106, 110
 Recours du citoyen 92, 125
 Référence au dossier 81, 84
 Renseignements complémentaires 82, 97
 Renseignements supplémentaires 92, 112, 128, 129
 Renseignements sur l'envoi 80, 84
 Salutation..... 81, 84, 97, 131
 Sanctions..... 123
 Signataire..... 104, 130
 Signature 81, 84
 Situation du destinataire, du citoyen 99, 121,
 122, 126, 127
 Style direct 99, 100
 Texte de loi 102, 103, 126, 127
 Ton autoritaire..... 98, 99
 Ton courtois 96
 Vedette 81, 84

Courriel
 Accusé de réception 151, 152, 156
 Adresse
 format des adresses 136
 intitulés des adresses 147, 148
 Appel 135, 151, 152, 169, 172-174, 180, 181
 Article de loi 182
 Bandeau d'en-tête..... 141, 142
 Bloc de coordonnées 176, 192, 193, 195, 203
 Bonjour 172, 173
 Bureaux régionaux 145, 146
 Commande Répondre (*Reply*)..... 165, 166, 176
 Composantes du courriel 169
 Contraste 194, 195
 Coordonnées [d'un ministère ou
 d'un organisme] 141, 143-148
 Coordonnées du ou de la signataire 176-178
 Couleur..... 192, 194, 195, 204

- Date 169, 171
- Délai [de réponse] 134, 158
- Délai de traitement 149-152, 156
- Document joint 136, 205-207, 209
- Double signature 177, 178
- Émetteur 133, 135, 168
- Énumération horizontale 189
- Énumération verticale 188, 190
- Envois non sollicités 208
- Expéditeur 162, 163-165, 176
- Extrait de document, de texte 182-185, 195
- Familiarité 169, 174
- Fond tramé 194
- Hyperlien 134-136, 186, 187, 196, 197
- Image 134, 168
- Information supplémentaire 169, 170
- Italique 134, 196, 197
- Lieu 169, 171
- Limites d'utilisation 149, 150
- Lisibilité 134, 135, 195, 196
- Logiciel de courriel 134, 143, 204, 205
- Longueur du courriel 200
- Madame, Monsieur 173
- Madame ou Monsieur 172
- Majuscules 134, 196
- Message antérieur 135
- Message d'origine 153-155, 169, 170, 187, 198-204
- Mise en contexte 169, 175, 179
- Nous joindre 137, 141-148, 155
- Numéro de référence 153, 154
- Objet 135, 165-167
- Offre de courriel 134, 141, 142
- Page de coordonnées 141, 143-149
- Paragraphe d'avertissement 149, 169, 170
- Personnalisation 136, 173
- Police de caractères 134, 192, 195
- Présentation visuelle 134
- Procédés visuels 192-197
- Programme d'identification*
visuelle (PIV) 141, 168
- Réacheminement [d'un courriel,
d'un dossier] 134, 156-161
- Rédaction 135, 136
- Remerciements 169
- Renseignements
supplémentaires 168, 176, 205, 207
- Renseignements généraux 145, 148, 153
- Renseignements personnels 149, 153-155
- Salutation 169, 179-181
- Saut de ligne 188
- Sécurité [d'un échange] 133, 149
- Sigle 162
- Signature abrégée 164
- Signature gouvernementale 134, 168, 169
- Sondage 208, 209
- Soulignement 134, 136, 196, 197
- Structuration, structure 135, 169
- Ton cassant 175, 179
- Ton officiel 172, 179
- Trait d'union 136
- Traitement graphique 134
- Trame de fond 192
- Transfert [d'un dossier] 156, 160
- Typographie 134
- Formulaire papier**
- Alignement 212, 223, 238, 239
- Annexe 240, 242
- Appels de notes 228
- Aspect visuel 212
- Case à cocher 234, 238, 239

- Cases fermées 234-236
- Cases ouvertes 234-236
- Choix de réponse 234-236, 238
- Date de révision 219
- Destinataires différents 224, 225
- Document d'accompagnement 211-215,
219, 240, 241
- Espaces blancs 212, 233, 241
- Espaces réservés 220-221
- Formats 213-215
- Habitudes de lecture 211, 220, 226
- Hiérarchie 222
- Instructions 212, 229, 230, 233
- Interlignage 212, 241
- Intertitres 241
- Libellé 214, 220, 225, 226, 238, 239
- Ligne sans divisions 234-236
- Lisibilité 212, 236
- Liste à puces 241
- Marge 212, 229, 230
- Mise en évidence 221, 226, 230
- Numéro du formulaire 219
- Numérotation 228, 242
- Organisation 213, 222, 223, 232
- Paragraphe 240, 241
- Parcours de lecture 223
- Police de caractères 212
- Programme d'identification visuelle (PIV)* 212
- Questions à choix de réponse 236
- Questions à choix multiples 235
- Remplissage 212, 214, 223, 226-230,
233, 236, 238
- Renseignements inutiles 231
- Renseignements sur l'identité 212, 227
- Renvois 228
- Subdivisions 232
- Terminologie 212
- Titre 219, 222, 240-242
- Traitement visuel ... 220, 222, 226, 228, 233, 236
- Trame 221
- Uniformité visuelle 213
- Zones de saisie 233, 234
- ## Formulaire électronique
- Aide 245
- messages d'aide 265, 266
- système d'aide 244, 263, 264, 267, 268
- Code 256
- Confirmation 261, 262
- Correction des erreurs 267, 268
- Délai d'inactivité 274
- Délai d'utilisation 273, 274
- Documents connexes 260
- Environnement visuel 257, 258
- Fenêtre secondaire 263, 266
- Formulaire long 259
- Guide (de l'utilisateur) 244, 263, 264
- Impression 245, 277
- Interface 244, 265, 266
- Introduction 244
- Numéro de référence 261, 262
- Page d'accueil 249, 262
- PDF 78
- Période d'inactivité 245, 246
- Sauvegarde 245, 273, 274
- Sécurité du système 245
- Uniformité visuelle 265
- Validation
- consignes de validation 266
- étape de validation 269, 270, 271
- message de validation 265, 268, 272
- système de validation ... 245, 267, 268, 271, 272

Site Web

- Actualités..... 307-309
- Adressage (URL) 314-318
- Apparence visuelle 290
- Arborescence 280, 311-313
- Aspect visuel 282
- Boîte de recherche 294, 295
- Cohérence visuelle..... 290, 291
- Courriel 319, 320
- Découpage..... 282, 331
- Entrée par profil 297
- FAQ 303, 304
- Hyperlien..... 287, 288, 292, 296, 297, 305, 306, 321, 324-329, 331
 - hyperlien hors site 322, 323
 - hyperliens visités, non visités 327
 - direction des hyperliens..... 322, 323
 - nature des hyperliens 319, 320
 - redoublement des hyperliens..... 330
- Interface 281, 282, 287, 306
- Intitulé (hyperlien)..... 318, 324, 336, 337
- Lecture à l'écran 331, 332
- Liste (à puces) 283, 333, 336-339
- Menu 289, 296-299, 301, 302, 314, 326
- Mise en évidence 282, 292, 293, 341, 342
- Navigateur 281, 312, 314-316, 319
- Navigation..... 283, 290, 296, 312, 313, 321
 - aide à la navigation 294, 295, 303
 - système de navigation .. 281, 291, 295, 312, 313
- Page d'accueil 280, 287-290, 292, 294, 298, 305-309, 312, 313, 317, 323, 325, 326
- Pages les plus populaires..... 301, 305
- PDF 281, 319, 332
- Plan de site 289
- Quoi de neuf? 301, 309, 311
- Soulignement..... 315, 328, 341, 342
- Structure linéaire..... 325
- Surcharge graphique..... 328
- Tableau..... 282, 283, 304, 333-335, 338, 339
- Tests d'utilisateurs 281
- Texte suivi 333
- Textes longs 325, 331, 332
- Titre 282, 310, 311, 314-318, 324, 338, 342
- Traitement publicitaire..... 292, 293
- Traitement visuel..... 292

Achévé d'imprimer en septembre 2006
sur les presses de l'imprimerie J.B. Deschamps
à Beauport (Québec)

L'Administration québécoise produit chaque année des millions de documents, dont une large part est adressée à la population. Ainsi, dans un souci constant d'améliorer ses communications avec les citoyens, le gouvernement propose un guide de simplification destiné à toutes les personnes qui participent de près ou de loin à la production de ces écrits. Elles y trouveront des réponses aux multiples questions que pose la rédaction administrative, par exemple:

- Comment établir une relation efficace avec l'utilisateur ?
- Comment présenter clairement la position de l'Administration ?
- Vaut-il mieux mettre le terme technique ou son équivalent en langue courante dans la correspondance ?
- Quel ton employer dans une lettre annonçant un refus ?
- Comment présenter de l'information de nature juridique dans un courriel ?
- Quel est le format idéal des zones de saisie d'un formulaire papier ?
- Quelles stratégies adopter dans l'élaboration d'un système d'aide d'un formulaire électronique ?
- Comment construire un menu Web qui ne soit pas trop chargé ?

Basé sur des enquêtes menées auprès des citoyens pour mesurer leurs difficultés en lecture, ce guide donne les conseils nécessaires pour réussir des communications efficaces. On y trouvera une démarche de rédaction indiquant comment structurer sa pensée, des fiches techniques présentant les problèmes les plus courants et leurs solutions, de même que des modèles types des genres abordés: la lettre, le courriel, le formulaire papier, le formulaire électronique et le site Web.



Québec



- Secrétariat du Conseil du trésor
- Office québécois de la langue française
- Secrétariat à la politique linguistique

ISBN 2-551-19710-4



9 782551 197101

Imprimé au Québec, Canada

29,95 \$