# Rapport de recommandations

Simplification de la langue administrative: les formulaires imprimés et électroniques, les fiches du Répertoire des programmes et services

Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI)

préparé par le Groupe Rédiger, sous la direction d'Isabelle Clerc CIRAL, Université Laval

# **Avant-Propos**

Le rapport de recommandations présenté ici s'adresse à ceux et celles qui ont à trouver les outils nécessaires pour réussir des communications gouvernementales efficaces. Efficaces, parce qu'elles disent l'État et sont comprises du citoyen. Le rapport présente les problèmes soulevés et leurs solutions. Il vise à cerner les écueils à la compréhension et à y remédier. Il servira de base à la rédaction d'un guide de simplification des communications gouvernementales.

À cet effet, nous vous saurions gré de nous faire parvenir vos commentaires à l'adresse électronique suivante : johanne.hebert@gouv.qc.ca.

Le genre masculin est utilisé dans ce rapport pour faciliter la lecture et alléger le texte; son emploi inclut autant les femmes que les hommes. Remerciements

Nous tenons à remercier M. Réal Dumoulin, directeur des inforoutes et de

l'information documentaire, qui nous a témoigné sa confiance et qui a appuyé notre démarche de façon indéfectible. Il a été pour nous un interlocuteur

particulièrement attentif à toutes les étapes de la recherche.

Nous tenons aussi à souligner le dévouement de M<sup>me</sup> Johanne Hébert, dont

la collaboration a été essentielle au bon déroulement du projet.

Merci également à tous les ministères et organismes qui ont collaboré à cette étude,

particulièrement à ceux dont les documents ont servi pour fin d'analyse. Leur par-

ticipation contribuera de façon significative à la simplification des communications

dans l'Administration publique.

Notre reconnaissance va enfin à M<sup>me</sup> Caroline Laflamme, de l'Office québécois de la

langue française, pour sa contribution à l'étude des termes récurrents.

**Auteurs** 

Le Groupe Rédiger, créé en 1997, réunit des chercheurs autour d'un nouveau

champ de recherche appelé la rédactologie. Leurs travaux portent sur la pratique

et les produits de la rédaction professionnelle ainsi que sur des questions fondamentales comme la lisibilité, l'intelligibilité et l'efficacité communicationnelle à

l'écrit. Le Groupe Rédiger est rattaché au Centre interdisciplinaire de recherches

sur les activités langagières (CIRAL) à l'Université Laval, à Québec.

Supervision et coordination : Isabelle Clerc, directrice du Groupe Rédiger

**Rédaction**: Éric Kavanagh

**Collaboration**: Jocelyne Bisaillon, Jean-Pierre Bouchard, Élise Chamard,

Réal D'Amours, Marie Dufour, Marie-Chantal Dufour-Beaudin, Lucía Flores, Anne Fonteneau, René Lesage, Axel Morgan, Laetitia Notéris, Isabelle Pelletier,

Alain Rochon, Danielle Tremblay

**Révision:** Sonya Trudeau

Mise en page: Isabelle Pelletier

# Table des matières

- 1 Avant-Propos
- 2 Remerciements
- 2 Auteurs
- 3 Table des matières

#### 6 1. Introduction

- 7 1.1 La simplification des documents au Québec
- 8 1.2 Un programme parallèle en France
- 9 1.3 Au cœur de la problématique : le faible lecteur
- 1.4 Une enquête internationale sur les niveaux de compétences en lecture
- 1.5 La description du public cible
- 14 1.6 Les parties du rapport

# 15 2. Méthodologie

- 16 2.1 Approche théorique
- 17 2.2 Analyse de documents authentiques
- 18 2.2.1 Formulaires imprimés
- 20 2.2.2 Formulaires électroniques
- 20 2.2.3 Répertoire des programmes et services
- 2.2.4 Fiches d'information
- 2.2.5 Autres documents
- 22 2.3 Analyse provenant d'autres sources
- 2.3.1 Enquêtes auprès de la population
- 2.3.2 Sondages dans les ministères
- 2.3.3 Analyse de la documentation

# 3. Résultats et analyses

#### 25 3.1 Formulaires imprimés

- 3.1.1 Constat général
- 3.1.2 Structure du formulaire
- 3.1.3 Système de titres
- 3.1.4 Adéquation entre le formulaire et les annexes
- 3.1.5 Pertinence et précision de l'information
- 3.1.6 Identification du destinataire
- 40 3.1.7 Choix du ton
- 3.1.8 Point de vue administratif
- 3.1.9 Lisibilité graphique
- 3.1.10 Uniformité visuelle
- 3.1.11 Cases de saisie
- 48 3.1.12 Énumérations
- 3.1.13 Grilles de calculs
- 3.1.14 Éléments rédactionnels
- 3.1.15 Terminologie
- 3.1.16 Langue juridique
- 3.1.17 Problèmes linguistiques divers

#### 3.2 Formulaires électroniques

- 3.2.1 Localisation des formulaires
- 3.2.2 Présentation du formulaire
- 3.2.3 Structure du formulaire
- 67 3.2.4 Navigation
- 69 3.2.5 Validation
- 3.2.6 Sécurité
- 3.2.7 Design graphique
- 3.2.8 Zones de saisie
- 3.2.9 Documents d'aide
- 3.2.10 Formulaire d'essai
- 3.2.11 PDF dynamique

# 3.3 Répertoire des programmes et services

- 89 3.3.1 Identification
- 90 3.3.2 Navigation
- 3.3.3 Aide à la recherche
- 3.3.4 Feuille de résultats
- 95 3.3.5 Page d'erreur

#### 96 3.4 Fiches d'information

- 3.4.1 Structure de la fiche
- 3.4.2 Intitulés des rubriques
- 3.4.3 Navigation
- 3.4.4 Version imprimable
- 3.4.5 Traitement visuel
- 3.4.6 Confusion dans le système de renvois

# 104 4. Conclusion

# 119 Bibliographie

# 1. Introduction

Le présent rapport rend compte d'une étude réalisée par le Groupe Rédiger pour le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI). L'étude a porté sur l'efficacité communicationnelle des formulaires imprimés et électroniques du gouvernement ainsi que sur les fiches du Répertoire des programmes et services, administré par Communication-Québec. Elle a été réalisée entre les mois de janvier et août 2002.

Les objectifs de l'étude étaient les suivants :

- 1) déterminer si les formulaires et les autres documents analysés sont compris des citoyens;
- 2) identifier la nature des problèmes de compréhension, le cas échéant;
- 3) proposer des voies de simplification qui conviendraient pour l'ensemble des documents de même type.

Les recommandations du rapport pourront servir ultérieurement dans la production d'un guide, destiné aux fonctionnaires du gouvernement du Québec, sur la simplification des formulaires et des fiches d'information.

# 1.1 La simplification des documents au Québec

Les appels en faveur de la simplification et de la clarification des communications de l'Administration publique se multiplient depuis quelques décennies. Bien que le mouvement pour la simplification des communications n'ait atteint le Québec que récemment, la volonté politique manifestée à cet égard au cours des dernières années ne fait pas de doute. En ce sens, le Québec suit un mouvement déjà entamé à l'échelle des pays les plus industrialisés.

De fait, des interventions en vue d'améliorer l'efficacité de la communication avec les citoyens ont cours depuis quelque temps déjà au sein de l'Administration publique québécoise. Le souci de communiquer dans une langue claire et simple a animé de nombreuses réflexions au sein de différents ministères et organismes, et particulièrement à l'Office québécois de la langue française (OQLF), pour qui la qualité de la langue a toujours fait l'objet d'un vif intérêt¹. Quelques actions récentes justifient la présente étude sur les formulaires administratifs et les fiches du Répertoire des programmes et services.

À titre d'exemple, rappelons deux grands projets du gouvernement, à quelque dix ans d'intervalle. Il y a d'abord l'adoption d'un nouveau Code civil. Les objectifs qui ont présidé à cette entreprise de modernisation des lois visaient la simplification des règles de droit en matière civile. La réforme exigeait nécessairement la mise à jour de la terminologie, du vocabulaire général et des règles de rédaction juridique. Sur ce dernier point, il reste cependant beaucoup à faire.

Plus récemment, les exigences de la communication efficace avec les citoyens ont été inscrites dans la *Loi sur l'administration publique*, adoptée au mois de mai 2000. L'obligation est désormais faite aux ministères et aux organismes publics de produire une Déclaration de services aux citoyens. Or la qualité des services est indissociable de l'efficacité de la communication. C'est bien ainsi que l'ont compris d'ailleurs les responsables des différents ministères. Faut-il ajouter à ces deux exemples celui du rapport du Vérificateur général de l'année 2001?

<sup>1.</sup> Le Québec s'est doté à cet effet d'une instrumentation originale, différente de celle des autres communautés de la francophonie, pour répondre à ses besoins spécifiques en matière de français en Amérique. Pour plus de renseignements sur les services de l'OQLF, voir le site http://www.olf.gouv.qc.ca/.

Au chapitre de l'impôt des particuliers, le vérificateur affirme que certains documents exigent des habiletés en lecture correspondant à une scolarité de fin secondaire, nettement supérieures à celles que possède une majorité de citoyens (articles 8.80 à 8.87). Il demande que les documents soient rédigés dans une langue accessible au plus grand nombre.

C'est toutefois au MRCI qu'incombe désormais la responsabilité de mettre en œuvre un plan d'action gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens. Ce plan d'action propose explicitement, pour les années 2002 et 2003, de promouvoir l'utilisation d'un langage clair, simple et concis dans les relations avec les citoyens. Le MRCI se voit confier la responsabilité de créer un glossaire des termes employés en matière de prestation de services, en collaboration avec l'OQLF. Il devra aussi produire ou adapter des guides sur la clarté et la simplicité du langage administratif dans les communications avec les citoyens (Plan d'action gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens 2002–2003).

Ces mesures s'inscrivent dans un contexte de développement des ressources informationnelles de l'État québécois. En effet, la Politique de l'autoroute de l'information, adoptée le 8 avril 1998, propose de développer l'accès des citoyens aux ressources informationnelles du gouvernement. Elle confie au MRCI le mandat de rendre disponible toute l'information de source gouvernementale. Cette politique est réaffirmée dans la *Loi sur l'administration publique*. Le 29 janvier 2002, le Conseil du trésor fait approuver un Cadre de gestion des ressources informationnelles qui confie au MRCI le mandat de faciliter l'accès des citoyens aux documents Web conçus par l'Administration publique. Toute réflexion sur la clarté et la simplicité de la langue de l'Administration doit désormais tenir compte des publications en format électronique.

#### 1.2 Un programme parallèle en France

À la fin de 2000, le gouvernement français a confié au Comité interministériel pour la réforme de l'État un mandat visant la simplification de la langue de l'Administration. En effet, on déplorait de toutes parts la complexité et la technicité des courriers envoyés aux citoyens par l'Administration ainsi que celles des formulaires et des notices d'utilisation. On a constaté, par exemple, que des citoyens renonçaient à entreprendre des démarches administratives pour faire valoir leurs droits de toutes natures, découragés par les opérations sinueuses

auxquelles ils devaient se prêter et par l'hermétisme du langage utilisé dans les documents. Cette initiative a inspiré le gouvernement québécois qui justement, à la même époque, se montrait fort préoccupé d'améliorer les relations de l'Administration publique avec les citoyens.

Le projet français s'est matérialisé par la création d'un lexique des termes administratifs, ouvrage réalisé par une équipe des Éditions du Robert. Il importe, aux yeux des responsables, de faire connaître, de mieux définir et même de remplacer au besoin des termes de l'Administration publique, de manière à les rendre disponibles dans le langage courant des citoyens. On a aussi décidé de produire un guide d'aide à la rédaction des lettres administratives qui aborde les aspects textuels de la lettre (CENTRE DE LINGUISTIQUE APPLIQUÉE DE L'UNIVERSITÉ DE FRANCHE-COMTÉ 2001). Outre ces différents conseils rédactionnels, le guide préconise une communication plus personnalisée avec les citoyens et la mise en place d'une « communication véritable » avec ces derniers.

# 1.3 Au cœur de la problématique : le faible lecteur

Les efforts déployés et les stratégies adoptées par les différents gouvernements ont pour objectif de faciliter la compréhension des écrits administratifs. Ces mesures visent tout particulièrement les citoyens qui ont de faibles capacités de lecture. Or les « faibles lecteurs » sont très nombreux et constitueraient même la majorité des citoyens dans les pays industrialisés, au Canada comme au Québec.

Selon les données de Statistique Canada, il y aurait 2,9 millions de personnes, soit 54 % des individus de 16 ans et plus, qui seraient peu alphabétisées au Québec seulement (STATISTIQUE CANADA 1996). Une autre enquête, effectuée en 1990 par Decima Research, révèle que trois Canadiens sur cinq lisent avec difficulté les formulaires gouvernementaux. Elle relate que plus de 75 % des Canadiens estiment que les documents publiés par le gouvernement devraient être plus clairs, plus simples et plus compréhensibles (GOUVERNEMENT DU CANADA 1993).

Ces données montrent bien la difficulté de situer le faible lecteur. En effet, un professeur d'université aux compétences en lecture hautement supérieures à la moyenne peut se retrouver dans des situations où il devient faible lecteur au moment de remplir sa déclaration de revenus ou un formulaire émanant d'un tribunal. Bien sûr, dans ce cas précis, ce n'est pas la capacité de lire en tant que telle qui est mise en cause, mais la compréhension d'un type particulier de

document. Aussi, tout au long de ce rapport, l'expression « faible lecteur » sera prise dans un sens très large. Elle sera remplacée le plus souvent par les mots « grand public », qui permettent de mieux situer les citoyens visés par les documents administratifs.

# 1.4 Une enquête internationale sur les niveaux de compétences en lecture

En 1994, sept gouvernements nationaux et trois organismes intergouvernementaux unissaient leurs efforts pour effectuer une étude visant à décrire et à comparer les capacités de lecture des adultes, en relation avec leurs pratiques de lecture et une série de variables sociodémographiques. Il en est résulté un rapport intitulé *Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes* (EIAA)<sup>2</sup>.

Contrairement aux études précédentes, cette enquête ne s'intéresse pas uniquement au niveau de scolarité des individus. Elle prend en compte le concept plus englobant de l'alphabétisme. Ce concept est défini comme l'« aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances » (STATISTIQUE CANADA 2000). L'alphabétisme résulte d'un processus socioculturel qui commence dès l'enfance et qui s'enrichit ou s'atrophie selon que les individus lisent plus ou moins au cours de leur vie (CDÉACF 1997).

Les responsables de l'enquête ont retenu trois types de textes pour déterminer le niveau d'alphabétisme des individus:

- 1. textes suivis (ex.: éditorial);
- 2 textes schématiques (ex.:carte géographique);
- 3. textes au contenu quantitatif (ex. : solde d'un compte-chèques).

<sup>2.</sup> La méthodologie de l'enquête a été contestée (BLUM 2000; CDÉACF 1997), notamment en ce qui a trait au choix des textes et de l'échantillon. La catégorisation des niveaux de lecture demeure cependant utile dans la conception des stratégies d'intervention.

Les tâches requises pour le traitement de l'information de ces textes sont les suivantes :

- repérer l'information;
- intégrer les éléments d'information;
- regrouper plusieurs informations;
- déduire et interpréter;
- effectuer des opérations arithmétiques;
- formuler une réponse.

Chaque type de textes se divise en cinq niveaux de compétences en lecture. Le niveau 1 correspond au niveau le plus faible; le niveau regroupé 4/5, au plus élevé. Le tableau suivant décrit chacun des niveaux.

#### Les cinq niveaux de compétences en lecture selon l'EIAA

Niveaux	Caractéristiques des lecteurs de ce niveau	Exemples de difficultés
N1	Ces lecteurs ont un niveau de compétences très faible et éprouvent des difficultés devant la plupart des textes écrits. Ils ont souvent recours à des intermédiaires.	Interpréter les étapes d'une recette de cuisine.
N2	Ces lecteurs peuvent lire uniquement des textes simples, explicites, correspondant à des tâches peu complexes. Ils ont tendance à se fier aux autres pour interpréter le contenu informatif d'un texte.	Assimiler de nouvelles compétences professionelles.
N3	Ces lecteurs peuvent composer avec les exigences de la vie quotidienne et du travail dans une société complexe et évoluée.	Comprendre un texte au contenu technique.
N4/5	Ces lecteurs font preuve d'une maîtrise des compétences supérieures liées au traitement de l'information. Ils peu- vent facilement traiter des textes au contenu complexe.	Réussir un cours de niveau supérieur.

# 1.5 La description du public cible

Le travail de simplification des documents administratifs exige du rédacteur qu'il se donne une représentation du public auquel il s'adresse. C'est le niveau 3 qui est principalement visé ici. Malheureusement, il est très difficile de caractériser de façon précise cet échantillon de la population selon les besoins du rédacteur (LOSLIER 2001). Pour plus de commodité, le groupe visé sera dénommé « grand public » dans la suite du rapport. Les observations qui suivent sont tirées de l'EIAA et de différentes études sur l'alphabétisation et la scolarisation (JONES 1993 et CDÉACF 1997).

La scolarité de ces lecteurs se situe dans les trois dernières années du secondaire. S'ils poursuivent des études au-delà du secondaire, dans une proportion de 20 %, semble-t-il, ils s'orientent souvent vers des programmes de formations professionnelle et technique.

La comparaison de cet échantillon avec les données sur la scolarisation au Québec montre que l'appellation « grand public » est tout à fait justifiée. En effet, ce groupe représente une assez large proportion des personnes aptes à lire. Cette proportion augmente d'ailleurs si l'on considère que les techniques de simplification profitent tout autant aux personnes dont les aptitudes en lecture atteignent un niveau supérieur à la moyenne (niveau regroupé 4/5 de l'EIAA). Enfin, la dénomination retenue prend en compte la visée des documents administratifs, qui s'adressent à tous les citoyens, sans exclusion, à la condition que ces derniers aient acquis les habiletés minimales en lecture. Cela exclut les citoyens classés au niveau 1 de l'EIAA et même la plupart de ceux qui ont atteint le niveau 2.

Les habiletés en lecture des citoyens qui composent le grand public peuvent être définies à la lumière du processus de lecture (GIASSON 1996). Des recherches montrent que le mécanisme de lecture s'articule en deux principaux niveaux. Le premier niveau regroupe les opérations qui participent de la recherche, du repérage et de l'intégration de l'information contenue dans la phrase: déchiffrage, reconnaissance lexicale, saisie du sens des unités mises en rapport, sélection des unités importantes en vue de poursuivre la lecture. Le second niveau regroupe les mécanismes orientés vers la compréhension globale du texte : capacité du lecteur à inférer l'information implicite contenue dans le texte et à gérer efficacement l'activité de lecture. Les différentes étapes de la scolarisation contribuent au développement de ces habiletés.

Les faibles lecteurs peuvent s'appuyer sur le texte, dans certaines situations, à la condition qu'il soit clair et que les tâches à accomplir soient simples. Autrement, ils peuvent éprouver une certaine difficulté à reconnaître l'information. Et si cette information est complexe, c'est parce qu'elle est inconnue aux yeux du lecteur, et non parce qu'il n'a pas les capacités cognitives pour la comprendre. Par ailleurs, lire demande énormément au lecteur plus faible. Sa mémoire à court terme, essentielle dans le processus de compréhension, est extrêmement sollicitée au moment de traiter la surface du texte (premier niveau de la lecture), ce qui laisse très peu de place pour la compréhension en profondeur (deuxième niveau de la lecture).

Le problème ici n'est pas lié à la capacité de stockage de la mémoire à court terme, mais plutôt à un problème d'automatisation des opérations (REED 1999). Un faible lecteur peut avoir plus de facilité à mémoriser une série d'éléments qu'un lecteur expert. Cependant, il n'arrivera pas à déduire aisément l'information qui n'est pas présentée explicitement dans un texte, information pour laquelle on lui demande de faire beaucoup d'inférences. Aussi, il sera dérouté dès que les tâches de lecture seront nouvelles pour lui. Cela inclut les formulaires et les textes de l'Administration publique. Cependant, avec l'expérience et la répétition des tâches, le faible lecteur peut en venir à traiter convenablement l'information contenue dans un texte (COIRIER, GOANAC'H et PASSERAULT 1996). Plusieurs auteurs estiment que la diversité et la fréquence des lectures sont essentielles pour acquérir des aptitudes supérieures en lecture (JONES 1993).

Ne pouvant remédier au manque d'expérience de ces lecteurs, les rédacteurs et les concepteurs du gouvernement doivent résolument recourir à des stratégies de simplification qui touchent les divers aspects des documents administratifs (langue, design graphique, structure, information, etc.). Ce procédé est nécessaire pour simplifier à la fois la surface des documents (zone de contact pour tous les lecteurs) et la structure profonde, lieu où s'opère la véritable compréhension.

# 1.6 Les parties du rapport

Ce rapport est divisé en trois parties.

La première partie porte sur la méthodologie de l'étude. Elle présente l'approche préconisée, les documents du corpus ainsi que les types d'analyses qui ont été effectuées par différents intervenants dans le projet.

La seconde partie expose les résultats des analyses effectuées par les chercheurs du Groupe Rédiger sur les différents genres de textes retenus: les formulaires imprimés, les formulaires électroniques et les fiches du Répertoire des programmes et services. Au fur et à mesure que les problèmes sont cernés, des pistes de solution sont avancées.

Enfin, la conclusion reprend succinctement les grands points de l'étude et propose une liste complète des recommandations:

- les recommandations générales, applicables à tous les types d'écrits, dans le plus grand nombre de contextes possibles;
- les recommandations propres aux documents imprimés et aux documents électroniques;
- les recommandations par genre, pour les formulaires ou pour les fiches.

# 2. Méthodologie

Ce rapport présente les résultats d'une analyse dont l'objectif est de cerner les problèmes d'ordre communicationnel de certains types de documents de l'Administration publique: les formulaires imprimés et électroniques ainsi que les fiches d'information du Répertoire des programmes et services<sup>3</sup>. Pour ce faire, un corpus de documents authentiques a d'abord été constitué. Les instruments d'analyse créés par la suite ont permis d'aborder la plupart des aspects des documents, soit leur structure, l'information qu'ils contenaient, leur design visuel, les aspects linguistique, terminologique et rédactionnel, ainsi que l'ergonomie d'interface dans le cas des documents électroniques.

<sup>3.</sup> Le Répertoire lui-même a également été analysé.

# 2.1 Approche théorique

Cette analyse dite différentielle 4 s'inscrit dans un cadre plus vaste, soit celui de l'efficacité communicationnelle à l'écrit. La mesure de cette efficacité entraîne l'obligation de tenir compte de trois pôles principaux, soit l'émetteur, le produit et le récepteur. Autrement dit, il est difficile de poser un diagnostic sûr en ne tenant compte que des documents (les produits) sans chercher à comprendre comment ils sont conçus (par l'émetteur) et, en bout de ligne, comment ils sont reçus, perçus et compris (par le récepteur). Mettre en place un tel dispositif de recherche n'est pas une mince tâche, sur les plans tant logistique, financier que théorique. Le défi théorique, puisque c'est le point d'importance ici, réside principalement dans la difficulté à comparer ou à analyser des éléments très hétérogènes d'un produit, comme le visuel, le texte, les éléments techniques, l'information brute, etc., et à les mettre en parallèle avec les données sur l'émetteur et le récepteur. Si la théorie propose plusieurs modèles d'analyse ciblant l'un ou l'autre de ces pôles avec des visées scientifiques fort différentes, bien peu d'auteurs ont présenté des modèles d'analyse opératoires qui tiennent à la fois compte des genres, des médias, des composantes textuelles et de la situation de communication.

Pour tenir compte de tous les pôles et de tous les aspects, le Groupe Rédiger emprunte les éléments de son cadre d'analyse principalement à la linguistique et aux sciences cognitives, sciences qui permettent de comprendre les procédés de compréhension en lecture, qui vont essentiellement du décodage au traitement de l'information. La psycholinguistique cognitive, qui combine la linguistique et la psychologie cognitive, s'intéresse plus particulièrement aux représentations mentales du lecteur et au fonctionnement des processus mentaux impliqués en production et en compréhension du langage. C'est plus particulièrement à la psycholinguistique textuelle que nous devons les instruments d'analyse créés pour cerner les difficultés de lecture présentes dans le corpus à l'étude.

<sup>4.</sup> Une analyse différentielle ne touche que certains aspects d'un objet, et non sa globalité. Dans le cas présent, l'approche est différentielle, car seuls les problèmes communicationnels ont fait l'objet d'une analyse avancée.

# 2.2 Analyse de documents authentiques

Un protocole d'analyse simple articulé en trois temps a été mis sur pied. Dans un premier temps, les analystes du Groupe Rédiger ont parcouru les documents de façon naïve, c'est-à-dire comme des lecteurs non experts, en relevant systématiquement tous les problèmes qui se posaient à eux, quelle qu'en soit la nature. Ce premier contact avec les documents a permis de dégager plusieurs catégories de problèmes pour chacun des aspects des documents déjà mentionnés. C'est alors qu'a commencé la deuxième phase, l'analyse approfondie, laquelle a permis de valider certains problèmes dans chaque catégorie et d'en évaluer la gravité et l'impact sur la compréhension globale du lecteur. Ces problèmes étaient associés aux variables et aux mécanismes de la compréhension en lecture. Chaque problème relevé à la lecture devait trouver sa solution en production: c'est ce à quoi les chercheurs se sont employés dans un troisième temps. Ces solutions sont esquissées dans les recommandations qui accompagnent la présentation d'un problème, à la partie Résultats et analyses. Elles seront détaillées, expliquées puis exemplifiées dans un guide sur la simplification, qui sera produit à la suite de ce rapport.

Le cœur de ce rapport repose donc sur l'analyse détaillée de 28 documents de nature et de fonction différentes, mais relevant tous de l'Administration publique. Le corpus a été constitué sur la base de trois critères principaux :

- 1) les documents devaient s'adresser au grand public ou à une portion importante de ce dernier (étudiants, familles, travailleurs, etc.);
- 2) les documents devaient constituer un corpus varié montrant diverses façons de faire (ce qui facilite la généralisation des recommandations) ;
- 3) les documents choisis devaient être couramment utilisés par les citoyens (pour l'identification des problèmes d'efficacité réels et fréquents).

Dans le souci de pouvoir généraliser les solutions aux problèmes cernés dans le corpus à l'ensemble des documents de l'Administration publique, les analystes du Groupe Rédiger ont systématiquement vérifié s'ils retrouvaient ces mêmes problèmes dans un corpus élargi.

Le corpus restreint se compose de onze formulaires imprimés, de six formulaires électroniques (PDF ou HTML), d'un répertoire de recherche et de dix fiches d'information. Le titre de chaque document ainsi que le public ciblé (récepteur) sont présentés dans les tableaux suivants.

#### 2.2.1 Formulaires imprimés

Le corpus des formulaires imprimés est composé de deux groupes. Le premier groupe est constitué de formulaires généraux relevant de différents ministères ou organismes. Les voici :

Formulaires généraux	Public ciblé
Demande de remboursement de la taxe sur les produits et services pour habitations neuves (FP-190 [96-08])	tout citoyen ayant fait l'acquisition d'une habitation neuve ou encore ayant fait des rénova- tions importantes sur sa propriété
Remboursement de la TVQ — Habitation neuve (VD-366 [2000-09])	tout citoyen ayant fait l'acquisition d'une habitation neuve ou encore ayant fait des rénovations importantes sur sa propriété
Demande de certificat : naissance, mariage, décès (FO-11-13 [rév. 1])	tous les citoyens
Demande d'aide financière 2001-2002 — Programme de prêts et bourses (22-0258)	tous les étudiants, de la formation professionnelle du secondaire au 3º cycle universitaire, qui ont besoin d'un revenu supplémentaire en vue de poursuivre ou de compléter leurs études
Le dépôt direct (051-RRQ-9912-F)	toute personne recevant des prestations du Régime de rentes du Québec
Placement étudiant — Demande d'emploi pour étudiants et étudiantes (555 [10-01])	les étudiants qui ont au moins 14 ans depuis le 30 juin 2002, qui ont complété leur 3º année du secondaire, et qui désirent obtenir un emploi

Le deuxième groupe comporte cinq formulaires émanant du ministère de la Justice. Ces documents ont été retenus notamment à cause de leur degré de technicité pour le non-initié. Par ailleurs, parmi ces documents, on trouve des formulaires administratifs et des formulaires procéduraux.

Les formulaires administratifs peuvent être utilisés par le citoyen sans que le document transite par une cour de justice.

Formulaires administratifs	Public ciblé
Mariage civil (SJ-217 [94-05])	tout couple qui désire se marier civilement
Dépôt volontaire (SJ-224 [98-05])	tout citoyen qui réclame un remboursement à son débiteur, par l'intermédiaire d'un centre de distribution

À l'inverse, les formulaires procéduraux interviennent beaucoup plus directement dans le processus judiciaire et passent donc généralement entre les mains d'un juge. Leur caractère formel ressort davantage, et les citoyens ont généralement recours à un spécialiste pour répondre adéquatement à ces formulaires.

Formulaires procédureaux	Public ciblé
Bref d'exécution (SJ-277 [2001-03])	formulaire pouvant être préparé par un créancier (mais généralement par un greffier) destiné à un débiteur en vue d'une saisie de biens
Requête pour obtenir une ordonnance pour la délivrance de permis restreint (SJ-604 [98-09])	tout citoyen ayant perdu son permis de conduire et qui désire l'obtenir à nouveau
Requête pour mainlevée de la saisie (SJ-797 [98-09])	tout citoyen qui veut reprendre possession de son véhicule saisi par les autorités

# 2.2.2 Formulaires électroniques

Le corpus est également constitué de formulaires électroniques en format PDF ou en format HTML. La plupart d'entre eux sont destinés au grand public. Les voici :

Formulaires électroniques	Public ciblé
Demande de remboursement de la taxe sur les produits et services pour habitations neuves www.revenu.gouv.qc.ca/fr/formulaires/ vd/vd-366.asp (hiver 2002)	les citoyens ayant fait l'acquisition d'une habita- tion neuve ou encore ayant fait des rénovations importantes sur leur propriété
Demande de certificat www.etatcivil.reference.qc.ca (hiver 2002)	tous les citoyens qui ont besoin d'obtenir un certificat de naissance, de mariage, de décès ou d'état civil
Demande d'aide financière 2001-2002 www.afe.gouv.qc.ca/vdir/accueil.htm (hiver 2002) Demande d'aide financière 2002-2003 www.afe.gouv.qc.ca (printemps et été 2002)	tous les étudiants, de la formation professionnelle du secondaire au 3º cycle universitaire, qui ont besoin d'un revenu supplémentaire en vue de poursuivre ou de compléter leurs études
Demande d'inscription ou de changement au dépôt direct. wwws3.riq.qc.ca/rrq/direct_fr/depotdirect.html (hiver et printemps 2002)	toutes les personnes recevant des prestations du Régime de rentes du Québec
Placement étudiant — Demande d'emploi pour étudiants et étudiantes www.peq.mic.gouv.qc.ca/demnd_emploi.htm (hiver 2002)	les étudiants qui ont au moins 14 ans depuis le 30 juin 2002, qui ont complété leur 3 <sup>e</sup> année du secondaire, et qui désirent obtenir un emploi
Hommage au civisme www.exemple.quebecweb.com/exemple.htm (printemps et été 2002)	tous les citoyens qui considèrent qu'une tierce personne a accompli un acte de courage excep- tionnel en portant assistance à une personne dont la vie était en danger

# 2.2.3 Répertoire des programmes et services

En analysant les fiches d'information (point suivant) s'est imposée la nécessité de faire des recommandations sur l'outil qui permet de les rechercher. Les recommandations formulées à propos du Répertoire des programmes et services sont difficilement généralisables à l'ensemble des sites Web.

Site	Public ciblé
Répertoire des programmes et services www.formulaire.gouv.qc.ca (hiver 2002)	tous les citoyens qui désirent obtenir des renseignements sur les différents programmes et services du gouvernement

#### 2.2.4 Fiches d'information

Dix fiches d'information issues du Répertoire ont été analysées de l'hiver à l'été 2002. D'abord analysées dans leur version imprimée (à partir du Web), elles ont ensuite fait l'objet d'analyses dans le Web.

Fiches d'information	Public ciblé
Crédit pour la taxe de vente du Québec (TVQ) — Ministère du Revenu du Québec (MRQ)	tous les citoyens à faible revenu qui remplissent une déclaration de revenus
Permis d'alcool : permis de réunion — Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ)	citoyens qui demandent le droit de vendre ou de servir de l'alcool hors de leur résidence ou de leur place d'affaires habituelle
Documents d'état civil relatifs à la naissance (certificat, copie d'acte, attestation) — Directeur de l'état civil	tous les citoyens désirant obtenir de tels documents
Mandat en prévision d'une éventuelle inaptitude — Curateur public du Québec	« toute personne majeure apte à exercer ses droits » qui désire se munir d'un tel mandat
Programme APPORT. Aide aux parents pour leur revenus de travail — Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)	parents des familles à faible revenu
Changement d'adresse : permis de conduire et immatriculation — Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	tout citoyen titulaire d'un permis de conduire ou d'un certificat d'immatriculation qui a changé d'adresse domiciliaire
Registre des entreprises : consultation, services en ligne — Inspecteur général des institutions financières (IGIF)	tous les citoyens
Remboursement de la TPS et TVQ pour habitations neuves et rénovations — Ministère du Revenu du Québec (MRQ)	tout citoyen ayant fait l'acquisition d'une habitation neuve ou encore ayant fait des rénovations importantes sur sa propriété
Admissibilité au régime d'assurance maladie du Québec — Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)	tous les citoyens et certaines catégories d'étrangers
Pension alimentaire pour enfants : fixation ou révision du montant — Ministère de la Justice	les parents séparés ou en instance de séparation

#### 2.2.5 Autres documents

En plus des 28 documents du corpus central, des documents complémentaires ont été utilisés, consultés et parfois même analysés. Le plus souvent, il s'agissait de guides pour remplir un formulaire ou de documentation apparentée (consultée dans le Web ou encore obtenue auprès de Communication-Québec).

Comme il a été dit plus haut, un corpus étendu de plus de six cents documents (fiches d'information et formulaires) a été constitué. Dans certains cas, les analystes ont également étudié de façon globale des versions antérieures ou plus récentes d'un document.

# 2.3 Analyse provenant d'autres sources

Afin d'obtenir des données sur l'émetteur et le récepteur ou encore pour augmenter les connaissances sur les documents, d'autres analyses ont été mises en chantier.

#### 2.3.1 Enquêtes auprès de la population

Afin de mieux connaître l'opinion des citoyens à propos des publications de l'Administration publique ou encore pour observer le comportement des citoyens lorsqu'ils utilisent ou consultent certains documents, le MRCI, le Groupe Rédiger et le ministère de la Justice ont procédé à diverses enquêtes.

Le MRCI a mandaté la firme Léger Marketing pour faire passer des tests d'utilisateurs sur les six formulaires imprimés dits généraux, sur les six formulaires électroniques ainsi que sur les dix fiches d'information. La firme a procédé à 85 entrevues individuelles. Tous les entretiens ont été filmés. Dans le cas des formulaires électroniques, les parcours de navigation des témoins ont tous été enregistrés. Les données de cette analyse d'envergure sont colligées dans des rapports rédigés par la firme.

Le ministère de la Justice a aussi procédé à un sondage à l'échelle de la province pour connaître l'avis des citoyens sur les cinq formulaires ciblés. Il a de plus réalisé une enquête auprès de tous ses greffiers pour en apprendre davantage sur le comportement et l'attitude des citoyens à l'égard des formulaires de son ministère. Plusieurs données tirées de cette enquête ont été très précieuses dans l'élaboration de certaines recommandations.

Enfin, empruntant une démarche plus journalistique, le Groupe Rédiger a mené un enquête auprès de ceux qu'on pourrait appeler les « aidants » des citoyens. Cette enquête a conduit les analystes dans divers centres communautaires et dans certains bureaux d'aide de l'Administration publique.

Les données pertinentes de ces différentes enquêtes sont évoquées au fil de l'analyse qui suit. Certaines de ces données seront utilisées dans un guide sur la simplification.

#### 2.3.2 Sondages dans les ministères

Afin de mieux connaître le contexte de production des différents documents, le MRCI et le Groupe Rédiger ont préparé trois sondages destinés respectivement aux directions des communications, au personnel des ressources matérielles et aux responsables de la préparation des fiches d'information dans les différents ministères. Les résultats de ces sondages serviront dans la planification du guide sur la simplification, puisque ce dernier s'adresse à tous ces intervenants.

#### 2.3.3 Analyse de la documentation

Il était impératif de connaître les savoirs relatifs à la simplification, pour ne pas réinventer inutilement la roue ou encore pour bénéficier des différentes expertises existantes. Ces savoirs ont été récoltés dans trois types de sources :

- 1) les guides de rédaction généraux ou spécialisés utilisés à l'interne;
- 2) les résultats de différentes enquêtes internationales sur l'alphabétisation et la littératie;
- 3) les rapports sur la lisibilité ou la qualité des documents de l'Administration publique.

# 3. Résultats et analyses

Cette partie présente les résultats de l'analyse des documents du corpus. Les problèmes reconnus sont décrits et illustrés par un exemple. En vis-à-vis, dans la marge de gauche, est présentée une recommandation (numérotée) qui vise l'ensemble des formulaires ou des fiches d'information. Les observations qui valent pour un seul document n'ont généralement pas été retenues, dans la mesure où elles n'appellent pas une solution généralisée à l'ensemble des documents de même nature.

Le rapport ne fait pas le compte des différentes occurrences d'un même type de problème et ne présente pas non plus la liste des difficultés répertoriées dans les formulaires ou dans les fiches. Il faut rappeler en effet que l'objectif principal de l'étude est de débusquer les obstacles à la compréhension, dans le corpus, et de proposer des voies de solutions valables pour l'ensemble des documents de même nature.

Dans les documents analysés, les fautes d'accord, les coquilles, les constructions syntaxiques fautives et les maladresses diverses n'ont pas fait l'objet d'une recension exhaustive, la qualité linguistique des documents de l'Administration publique ayant récemment conduit à la rédaction d'un rapport sur la question (CLERC,KAVANAGH, LÉPINE et ROY 2001). Pour cette raison, l'accent est mis dans ce rapport sur des aspects de la communication écrite qui sont peu développés dans les ouvrages normatifs.

Les résultats de l'analyse sont présentés dans l'ordre suivant: formulaires imprimés, formulaires électroniques, fiches d'information du Répertoire des programmes et services <sup>5</sup>.

<sup>5.</sup> Dans la partie du rapport traitant des fiches d'information, plusieurs remarques portent sur le Répertoire des programmes et services lui-même.

# 3.1 Formulaires imprimés

Le corpus des formulaires imprimés comporte onze documents de nature et de provenance fort différentes. Les problèmes relevés se répètent cependant dans presque tous les formulaires.

#### 3.1.1 Constat général

Avant même d'entamer sa lecture, le lecteur est immanquablement rebuté par les formulaires. Ils sont trop longs, trop denses, trop techniques, et les parties ne se laissent pas aisément identifier. Certains formulaires qui portent sur une procédure administrative ou juridique sont tout simplement incompréhensibles pour le grand public.

La facture et la complexité de certains formulaires entraînent un sentiment de frustration qui double devant le temps nécessaire pour les remplir. Dans le cas particulier des formulaires de type juridique, la situation dans laquelle le citoyen peut se trouver (perte de sa voiture, saisie de ses biens, recouvrement de dettes, etc.) ajoute encore à la frustration.

Pour contrer cet effet rebutant, les solutions suggérées sont de divers ordres. Si certaines recommandations ont pour objectif de changer profondément la structure du formulaire, pour en faciliter la consultation, d'autres, plus localisées, visent à réduire les irritants qui s'accumulent au fil de la lecture et qui finissent par rendre cette activité pénible pour le citoyen.

#### 3.1.2 Structure du formulaire

Les formulaires présentent généralement deux composantes fondamentales: le formulaire lui-même, document qui sert à inscrire les informations réclamées par l'Administration, et les renseignements annexes liés au formulaire.

Ces renseignements sont de natures diverses :

- consignes pour remplir, pour utiliser ou pour renvoyer le formulaire;
- renseignements généraux sur la procédure ou la démarche administrative dans laquelle s'inscrit le formulaire;
- explications ou définitions de termes jugés complexes;
- renseignements pour trouver de l'information d'appoint, que ce soit un texte de loi, une publication apparentée, un autre formulaire lié à la même procédure ou à une procédure apparentée;
- information sur l'aide disponible dans les ministères ou les organismes.

Le volume des renseignements varie d'un formulaire à l'autre. Selon le cas, ils sont directement intégrés au formulaire, mais souvent la quantité de renseignements connexes tient sur plusieurs pages. Le formulaire ne peut alors être le support de tant d'information, sinon au risque de compromettre la lisibilité et surtout l'intelligibilité du document. Ainsi, les renseignements connexes aux formulaires se présentent sous plusieurs formes :

- renseignements présentés sur le formulaire lui-même, en en-tête, au fil des cases à remplir, au verso dans une note explicative;
- pages explicatives jointes au formulaire;
- guide dans lequel sont insérés le formulaire et ses annexes;
- documentation connexe, sous forme de guide, de brochure, de dépliant ou de sites Web, qui traite de la procédure ou d'un ensemble de procédures apparentées (et qui n'est pas liée matériellement au formulaire).

Dans la plupart des cas, il ne semble pas obligatoire, voire opportun, de réduire la longueur des documents: l'information présentée semble nécessaire en général. Toutefois, la taille des documents pourrait être réduite lorsque le citoyen connaît bien une procédure ou encore lorsqu'un agent peut remplir pour lui la demande. Mais il s'agit là de cas d'exception sur lesquels ne peuvent reposer les recommandations.

L'approche de simplification à préconiser doit toucher à la fois la structure globale des formulaires et l'organisation des sections qui les composent.

#### Autour du formulaire

Les formulaires et les documents qui les accompagnent contiennent une foule d'informations de natures diverses. Ces informations permettent au citoyen de mieux comprendre le contexte d'utilisation du formulaire (et de la procédure en cours) et elles lui permettent également de mieux utiliser le formulaire lui-même. Le fait d'omettre de telles informations et de négliger leur organisation peut avoir des conséquences néfastes sur la compréhension qu'aura le citoyen de son formulaire. La figure suivante constitue une proposition de modèle.

- **1** Dans la conception d'un formulaire, il faut tenir compte non seulement du document lui-même, mais de tout le contexte dans lequel se trouve le citoyen au moment de lire et de remplir le document. Ainsi, les formulaires devraient être conçus de manière à ce que les renseignements suivants apparaissent, et dans un ordre adapté au comportement de lecture du citoyen :
- identification du formulaire et de l'organisme émetteur;
- table des matières du formulaire (Vous trouverez dans ce document...);
- description très précise du public à qui se destine le formulaire (il est parfois pertinent de nommer aussi les catégories de citoyens à qui ne s'adresse pas le document);
- instructions générales sur le formulaire (Comment remplir ce document?);
- renseignements sur la procédure qui justifie l'existence du formulaire (Comment se déroule un mariage civil? Le fonctionnement de l'aide financière);
- lexique des termes jugés complexes ou encore explications de certaines notions;
- aide ou références d'appoint (coordonnées d'un ministère ou d'un organisme, référence à d'autres publications ou aux textes de loi,etc.).

À cela s'ajoute le formulaire lui-même.





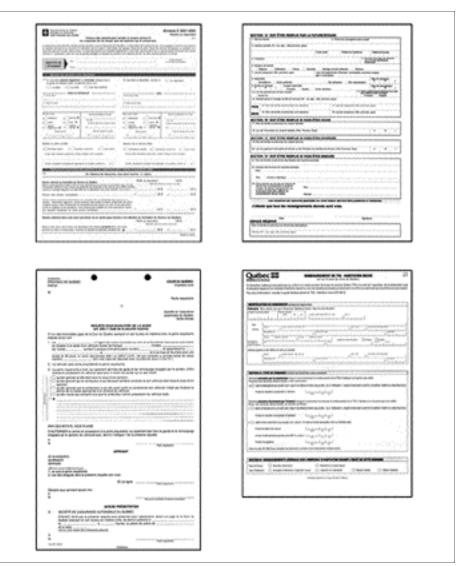
#### Diversité des modes d'organisation

D'un formulaire à l'autre, le lecteur doit souvent refaire ses gammes et réapprendre le mode d'organisation spécifique de chaque document (exemple 1). Si la tâche est parfois simple, ce n'est pas le cas des formulaires qui comportent plusieurs feuillets. En uniformisant la structure informationnelle des documents, les concepteurs ouvriraient certainement la voie à la «fixation» de certaines habitudes de lecture. Au fil du temps, les schémas ainsi créés dans l'esprit du lecteur (RACLE 1988) permettraient une lecture beaucoup plus active (FAYOL ET AUTRES 1992) et, à terme, une plus grande compréhensibilité.

- **2**—La structure des formulaires devrait être uniformisée au maximum, de manière à ce que le citoyen utilise de façon plus efficace ces documents, qu'il viendrait à connaître de mieux en mieux. Dès le premier contact, le citoyen doit pouvoir rapidement identifier les éléments suivants :
- le début et la fin du formulaire ;
- chacune des étapes à franchir au cours de la lecture;
- la nature ou la fonction de chaque bloc d'information;
- les zones où il aura à inscrire des renseignements.

Une telle disposition des rubriques lui permettra de se faire une idée du temps que prendra la tâche. Le fait de bien comprendre (de bien voir) les grandes articulations du document aura pour effet de rassurer bien des lecteurs.

Cette uniformisation doit se faire tant du point de vue de la structure que du point de vue visuel. Reconnaissant le genre, le citoyen sera à même d'anticiper davantage les étapes de sa lecture, laquelle se trouvera facilitée.



exemple 1

#### Divisions internes du formulaire

Les formulaires sont constitués de ce qu'on pourrait appeler des blocs, des zones ou des sections d'information spécifique. En général, on reconnaît trois sections<sup>6</sup>:

- 1. section servant à l'identification de l'usager;
- 2. section du corps du formulaire;
- 3. section de signature.

Ces sections peuvent être elles-mêmes subdivisées.

Le trop grand nombre d'alignements et le manque d'aération masquent la structure de certaines sections (exemple 2).

**3**– Les concepteurs doivent réduire le nombre d'alignements et respecter rigoureusement une grille visuelle de base afin de créer un rythme, voire un guide visuel qui aidera le lecteur à parcourir le document.



#### exemple 2

En plus des sections qui divisent les formulaires, certains alignements verticaux peuvent aussi jouer un rôle très important dans la cohérence, la clarté et la compréhensibilité d'un document. La proposition de l'exemple 3 montre très bien qu'une mise en page bien conçue, dans laquelle les alignements sont très précis, contribue à définir ce qu'on pourrait appeler des zones de lecture. Ainsi, la zone de gauche devient un lieu de référence consultée en cas de besoin. Le reste de la page constitue la zone de saisie.

<sup>6.</sup> Ces informations sont tirées du *Guide de normalisation de la présentation des formulaires électroniques* (http://www.webmaestro.gouv.qc.ca/ress/cadre/formulaires/). Bien que ce guide traite exclusivement de l'électronique, certaines recommandations peuvent être reprises pour le compte des versions imprimées. Ce guide sert de référence à quelques reprises dans ce rapport.

**4**– Les sections d'un formulaire doivent être parfaitement délimitées, bien hiérarchisées par rapport au reste du document et clairement identifiées. Le lecteur doit pouvoir les reconnaître facilement, savoir où elles commencent et où elles se terminent, comprendre leur fonction.

En plus de l'organisation des sections, les concepteurs doivent penser à rendre fonctionnels les alignements verticaux, de manière à ce que le citoyen puisse les convertir inconsciemment en guides de lecture fiables.

	A- remplissez cette section		
	Identification		
Attention	Sum de Camille	Printer(d) (colleges in plus stud)	
Aemplir à l'encre en cerectères d'imprimerie			
	Aftere (V., rus, apprierrer)	Ville	
	Previous	Feps	Code proteil
	telegrune muderco	templane buses	Fede
Aur fire de delitriques seulement.	Profession	Numbers Camers de soulanté <sup>1</sup>	
	Situation de famille ?		
1. Character in statut put			
correspond a votre situe- tion de famille.	- Majovini	Celearana	Tener
Your power orcher plus	Rinayou	Mariage unrulé dullement	Otennale
Cure coe.	Naissance		
	time to nationalism (Hills, province, pays)	the familiaries of Constitut	fiele demanages (pres as
	Mere	Pire	
	Nom de l'amille et prénemis) à la naissance	Nom de famille et prinom(s à la reissance	
	Use de nationance (117s, province, sayd)	Since do malesamon (Mile, province, payd)	
	Nationalité		
	Canadiente de nationnos		
	Canadiense par naturalisation		
	Auto (prices)	Date Centries au Carada (), mm soud	Deter de melanela etternijeren
	Langues		
	Langue mytemele	Langue de sélébration du muriage	
	_ fumon.	- freçan	
	Angles	Angles	

exemple 3

#### Hiérarchie visuelle

Les formulaires ne sont pas constitués seulement de « blocs » empilés les uns sur les autres; bien souvent, à l'instar des poupées russes, ils comportent des zones qui en incluent d'autres. Le rapport de subordination doit paraître sur le plan visuel. Dans l'extrait suivant (exemple 4), l'intitulé de la partie 1A est plus fortement marqué visuellement que celui de la section F, section qui est d'un niveau hiérarchique supérieur.

**5**– La démarcation visuelle de la hiérarchie des zones d'un formulaire doit être très nette. Une zone qui en englobe une autre doit recevoir un traitement visuel plus important.

te dans loj opp oci le glemoci le n'implum memierlambico pomitivo i salisficadi aleminist artic 18, si la promazza d'artier drimenticonolive ar le mone fem decompridar ami es l
 to cases, to live, but to partie uner too, we note the bar as a construct our random one not Properties . I behind districted contribute our transfers the properties which the 15 mater 20.

exemple 4

#### Balises de lecture

Le manque d'organisation de l'information dans certains formulaires oblige souvent le citoyen à lire entièrement les textes, même si cela n'est pas nécessaire. Quand ces derniers sont longs et denses, l'effet de découragement est alors important (même chez le lecteur expert). Le lecteur manque de balises, de repères, pour planifier sa lecture.

Dans beaucoup de formulaires de nature administrative, les notes explicatives (exemple 5) ont un aspect très rebutant. En plus des évidents problèmes de lisibilité, liés surtout à la densité du contenu et à la petite taille des caractères (8 points et moins), des problèmes de repérage apparaissent. En effet, l'information, quelle que soit sa nature, est souvent empilée dans des blocs de textes, dans un ordre qui varie d'un formulaire à l'autre et, souvent, sans que la concordance soit faite avec le formulaire lui-même.

**6**– Un système d'intertitres clairs, précis et uniformes doit toujours être intégré au texte, surtout lorsqu'il est très dense. Les intertitres doivent être bien visibles et doivent permettre l'identification rapide des différents blocs d'information. La clarté de ce système doit être à la fois visuelle et linguistique.



exemple 5

#### Numérotation des éléments

La cohérence de la numérotation peut poser problème dans certains formulaires. Il peut s'agir de la numérotation des annexes, qui commencent directement à B sans passer par A, ou encore, comme dans l'exemple suivant (exemple 6), d'une liste d'éléments numérotés 1a, 2 et 4. En effet, on remarque que le premier point, numéroté 1a, semble appeler un point 1b qui ne figure pas dans le formulaire. L'emploi de la subdivision est tout à fait inutile dans ce cas.

- exemple 6

# Regroupement de l'information

Les formulaires sont généralement organisés en sections d'information qui se succèdent. Ces sections servent à recevoir des renseignements de même nature ou encore des renseignements de nature administrative dont la fonction est bien identifiée. Il arrive parfois que les renseignements ne soient pas distribués adéquatement dans les blocs du formulaire.

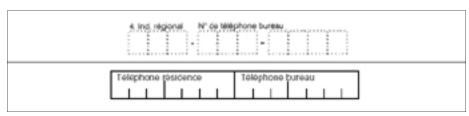
- **7** Malgré la logique administrative de certaines numérotations, l'ordre systématique doit être maintenu dans tous les cas. Ainsi, s'il y a quatre annexes, ces dernières doivent être numérotées *A*, *B*, *C* et *D*. L'ordre alphanumérique fait partie des connaissances primaires de tous les lecteurs qui s'attaqueront aux formulaires. Ne pas utiliser le plein potentiel de cette connaissance, c'est réduire la capacité du lecteur à se retrouver intuitivement dans les documents.
- **8** Une subdivision du type *1a* en appelle forcément une autre qui sera numérotée *1b*. S'il n'y a pas au moins deux subdivisions, cette numérotation ne doit pas être utilisée.
- **9** Les concepteurs doivent regrouper de manière serrée les éléments à inclure dans les différentes sections des formulaires. Les sections délimitées doivent présenter de l'information uniforme ou, à tout le moins, apparentée ou susceptible d'être jugée telle par le citoyen.

#### Conventions du genre

Pour le citoyen, remplir un formulaire constitue une « corvée ». S'il arrive à le faire sans trop de difficulté, c'est parce qu'il a déjà acquis la connaissance de ce genre. Lorsque la disposition des éléments s'éloigne des règles générales du genre qu'il connaît, il perd ses repères.

Certains renseignements usuels sont absents des formulaires. Dans les cas suivants (exemple 7), il n'y a pas d'espace prévu pour inscrire le numéro de poste associé au numéro de téléphone du bureau. Le deuxième extrait ne présente pas d'espace pour indiquer l'indicatif régional.

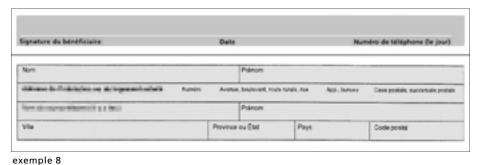
**10**– Les renseignements dit nominatifs devraient toujours être présentés de façon uniforme.



exemple 7

Dans les extraits suivants (exemple 8), le citoyen ne s'attend pas à donner son numéro de téléphone au bas du formulaire, sur la ligne de signature, pas plus d'ailleurs qu'à inscrire le nom de la ville après son prénom.

**11–** Pour optimiser l'efficacité d'un formulaire, les concepteurs doivent tenir compte des acquis, de l'expérience du citoyen. Si l'organisation du document est conforme ou en partie conforme à la représentation qu'il s'en fait, l'efficacité du document en sera augmentée.



exemple 0

#### 3.1.3 Système de titres

Le système de titres est un élément central dans le repérage d'un document. Le lecteur s'en sert pour baliser sa lecture et pour prendre contact avec un document sans avoir à le lire au complet.

**12**– Au lieu des titres très généraux, on favorisera davantage des intitulés du type: Comment remplir votre demande de remboursement de TVQ? Pourquoi seriezvous avantagé par le dépôt direct? Le fonctionnement de la procédure de mainlevée de la saisie. La lecture d'un titre doit renseigner immédiatement sur le contenu du texte qui suit.

Devant un système d'intitulés très parlants, le citoyen pourrait décider de laisser tomber certaines rubriques (ou encore de les consulter au besoin) dès lors qu'il juge qu'il a le bagage nécessaire pour remplir le document. En bout de ligne, cela lui facilite la tâche.

**13**– Les titres doivent évoquer tout le contenu du texte qu'ils chapeautent et uniquement ce contenu. Dans la documentation administrative, les titres sont un peu comme les résumés du texte.

**14**—Les termes employés dans les formulaires doivent être uniformes d'une section à l'autre du document et dans toute la documentation complémentaire. Dans le cas contraire, le citoyen pourrait ne pas fournir les renseignements demandés.

#### **Titres parlants**

Des intertitres ou des intitulés trop larges, comme *Renseignements généraux, Renseignements de base* ou *Notes explicatives* (exemple 9), sont flous et décontextualisés. Le lecteur doit lire le texte qui suit pour en apprendre davantage.

#### RENSEIGNEMENTS DE BASE

Dans le texte qui suit.

l'expression adjonction majeure désigne la construction d'un ajout à un immeuble d'habitation dans la mesure où, soit le bâtiment original et l'ajout, soit l'habitation existante incorporée dans l'adjonction majeure, constitue essentiellement un immeuble d'habitation nouvellement construit. D'iférents facteurs sont importants pour déterminer s'il s'agit d'une adjonction majeure : la superficie, la taille, le nombre et le genre de pièces de l'ajout nouvellement construit, le type de changement, etc. :

exemple 9

#### Précision des titres

Le titre de certains formulaires est parfois vague. Par exemple, le titre suivant s'éloigne du contenu de la rubrique, laquelle ne concerne que l'Ontario et non tout l'extérieur du Québec (exemple 10).

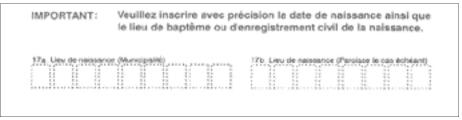
#### Diplôme obtenu à l'extérieur du Québec

De tous les diplômes universitaires obtenus en Ontario, seuls ceux comportant la mention « Honours » ou « cum laude » et les baccalauréats avec spécialisation équivalent aux diplômes universitaires de 1<sup>er</sup> cycle au Québec.

exemple 10

#### Uniformité des titres

Dans un même formulaire, certaines réalités sont parfois nommées de façon différente d'une zone à l'autre du document. Dans l'extrait suivant (exemple 11), on demande d'inscrire le lieu de baptême, alors que les cases correspondantes dans le formulaire portent des intitulés différents. Dans un autre formulaire, l'emploi du terme soutenu (établissement financier) alterne avec ses variantes plus communes (banque ou caisse).



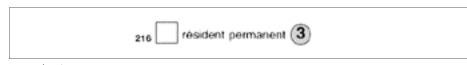
exemple 11

#### 3.1.4 Adéquation entre le formulaire et les annexes

Dans des formulaires plus denses et plus complexes, le lecteur a souvent besoin d'instructions ou de renseignements qui défilent au fur et à mesure qu'il remplit le formulaire. Quatre modes d'organisation ont été recensés. Voici quelques recommandations à propos de chacun d'entre eux.

#### Système de renvois hors du formulaire

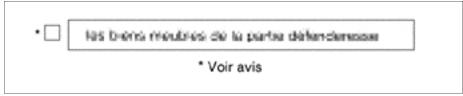
L'exemple 12 en présente un exemple; le chiffre ③ renvoie à un renseignement donné ultérieurement.



exemple 12

#### Système de notes à même le formulaire

L'exemple 13 présente un cas de renvoi à même le formulaire. Cette stratégie suppose une mise en page où l'appel de note (l'astérisque) doit se distinger de la note elle-même, ce qui n'est pas le cas dans cet exemple.



exemple 13

#### Inscription dans l'environnement immédiat de la ligne de saisie

Dans l'exemple 14, l'environnement immédiat de la case de saisie est exploité. Un tel système est utilisé quand les notes sont peu nombreuses et courtes.



exemple 14

**15a**– Le système de renvois doit être uniforme et systématique. L'élément de renvoi — qu'il s'agisse d'une lettre ou d'un chiffre — doit être le même sur le formulaire et dans les annexes.

**15b**—Le système de numérotation des cases (à l'usage de l'Administration) pourrait être utilisé comme système de renvois. Cela permettrait d'éviter un double système de numérotation des cases, dont l'un ne sert absolument pas au citoyen et, donc, sature inutilement le document. Si cette solution est retenue, le numéro de case doit toutefois recevoir un traitement visuel adéquat pour que le repérage en soit facilité. Par ailleurs, la numérotation des cases devrait commencer par le chiffre 1 pour éviter les nombres trop longs.

**15c**– Un système de renvois à même le formulaire peut être utilisé à condition qu'il ne le surcharge pas. Les appels de note doivent être clairs : il est préférable d'utiliser les chiffres pour faciliter le repérage.

Toutefois, pour une efficacité optimale, les concepteurs doivent faire en sorte de diminuer au maximum les déplacements de l'œil du lecteur ou encore les manipulations de documents (cases à remplir au recto et notes explicatives au verso). Ainsi, la meilleure position d'une note serait celle de la mise en vis-à-vis sur le formulaire lui-même.

**15d**– Les renseignements intégrés à même le formulaire ne doivent pas le surcharger. Par ailleurs, si le citoyen n'est pas en mesure de distinguer aisément et rapidement ce qui relève du formulaire lui-même et ce qui relève de l'information supplémentaire, sa lecture du document sera ralentie.

**15e**— Le formulaire et ses annexes doivent toujours être conçus dans un même esprit. Leur mise en relation (du formulaire vers les annexes) doit être l'une des premières préoccupations des concepteurs. Les annexes servant à remplir le formulaire doivent être conçues à la fois pour une lecture complète et une consultation ponctuelle.

# Annexes indépendantes du formulaire

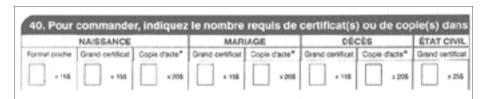
Cette forme de présentation suppose que le citoyen lise à la fois le formulaire et les annexes, et fasse lui-même les renvois. Cette façon de faire va à l'encontre du principe de pertinence selon lequel il faut minimiser l'effort de traitement du lecteur pour qu'il y ait efficacité (SPERBER et WILSON 1989) .

# 3.1.5 Pertinence et précision de l'information

Les problèmes liés à l'information sont de divers ordres. Voici les principaux relevés en cours d'analyse.

#### Adéquation entre l'information et la fonction du document

Le formulaire de l'exemple suivant (exemple 15) permet au citoyen de commander un Certificat d'état civil. Toutefois, dans le corps du document, aucune rubrique ne porte sur ce type de document, ce qui est le cas pour les trois autres types de demandes (naissance, mariage, décès). On en vient à comprendre que les informations qui se trouveront sur le document demandé seront glanées à travers les différentes rubriques du formulaire. L'imprécision est source de doute chez le citoyen, qui se demande si les informations fournies seront suffisantes.



exemple 15

# Manque d'information

Dans les notes explicatives des formulaires, certaines informations manquent de précision ou sont tout simplement absentes. Dans les deux extraits suivants (exemple 16), des renseignements de première importance ne sont pas donnés, soit les délais pour produire une demande et les modalités d'attribution d'une aide financière.

17— Les renseignements de première importance, ceux qui ont notamment trait au cheminement du formulaire, doivent être très complets. Si les renseignements à donner sont trop volumineux pour être intégrés au formulaire, il faut fournir au citoyen les moyens d'obtenir ces renseignements par une autre voie (Internet, coordonnées d'une personne responsable, référence à un autre document).

 La demande de remboursement de l'étable de la laboration 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.

#### Remise de l'aide

Les certificats à sont remis à l'étudiant par l'entremise de son établissement selon les règles de remise

exemple 16

# Renseignements superflus et répétition

Les renseignements donnés dans les documents annexes sont parfois inutiles pour le citoyen. Dans le cas présent (exemple 17), nul n'est besoin de spécifier que les cases sont à cocher. Saturer les annexes d'informations inutiles contribue à les rendre moins efficaces.

# SECTION B - Remandgementation our l'habitisation et les types de uternamin

Partie I: Vous devez cocher l'une des cases mentionnées afin d'indiquer le type de travaux qui a été effectué.

Partie II: Vous devez cocher l'une des cases mentionnées a'in d'indiquer le type d'habitation qui fait l'objet de la demande.

Partie III: Vous ne devez cocher qu'un seul des six types de demande possibles; ce type doit correspondre à votre situation.

# exemple 17

Par ailleurs, il arrive que l'information soit répétée telle quelle dans le formulaire et dans les annexes (exemple 18). Cette redondance n'est pas pertinente.

**18**— Dans les rubriques ou les documents d'aide, les concepteurs doivent présenter des renseignements vraiment utiles et éviter de faire du « remplissage » ou de la répétition systématique.

#### Accès à l'égalité

Afin de représenter adéquatement le tissu social québécois, le gouvernement par une mesure incitative, encourage l'embauche d'étudiants anglophones, autochtones et membres des communautés culturelles dans la fonction publique québécoise pour des emplois d'été. Pour permettre l'application de ces mesures, les étudiants concernés doivent s'identifier comme tel dans cette section.

#### ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Afin de représenter adéquatement le tiesu social québècois, le gouvernement, par une mesure incitative, encourage l'embauche étatutians angoghouses, autoritienes et membres des communicatés outlantiles dans le fonction publicaire quilibécoins pour des emplois l'est. Pour permette l'agglication de coes nessures, les déulatines connectes dévient s'élentifiér connecte le dissu potes socials, les déulatines connectes dévient s'élentifiér connecte di dans potes socials.

exemple 18

# Uniformité de l'information

Dans l'extrait suivant (exemple 19), on précise que le Certificat d'état civil indique l'heure de la naissance. Il s'agit pourtant d'une information qui n'est pas demandée dans le formulaire. Le citoyen se demande alors s'il doit fournir cette information (par conséquent la rechercher) et, le cas échéant, il se demande où la trouver et comment l'inscrire dans le document.

**19** – L'information contenue dans les annexes ou les différents documents d'aide doit correspondre point par point au contenu du formulaire.



exemple 19

#### Référence à un règlement

Parfois, c'est un complément d'information qui manque. Dans l'extrait suivant (exemple 20), le texte porte sur la procédure que doit suivre le citoyen pour obtenir le permis de conduire qui lui a été retiré. Certaines de ces conditions sont énumérées dans un règlement ou un texte de loi auquel le citoyen n'a pas immédiatement accès. Lors de la consultation, ce problème a été relevé plusieurs fois.

**20**—Les informations qui permettent de comprendre et de suivre une procédure doivent être fournies au citoyen.

son permis de conduire n'est visé par aucune des situations décrites à l'article 121 du Code de la sécurité routière;

exemple 20

#### Demande de renseignements supplémentaires

Il arrive que certains formulaires demandent des renseignements supplémentaires, sans lien direct avec l'objet du document. Cela peut avoir pour effet d'indisposer le citoyen (exemple 21).

**21**– Les renseignements demandés dans les formulaires ne devraient concerner que l'objet du formulaire.

 Nombre d'années de scolarité (aux fins de statistiques seulement)

exemple 21

#### 3.1.6 Identification du destinataire

Le lecteur d'un document doit toujours savoir qu'on s'adresse à lui. Le plus petit doute à ce propos peut entraîner une importante confusion qui peut aboutir à l'arrêt systématique de la lecture.

# Précision quant au destinataire ciblé

Presque tous les formulaires s'adressent à un groupe plus ou moins étendu de citoyens. Dans certains documents, les destinataires ne sont pas identifiés avec précision ; ailleurs, la description du public ciblé n'est pas exhaustive. Cela peut créer un malaise chez le citoyen qui ne se reconnaît pas dans le document. Dans l'extrait suivant (exemple 22), le conjoint de fait sans enfant n'est pas mentionné. Est-il concerné?

**22**– La description des destinataires doit être très précise et couvrir tous les cas de figure. Il ne faut jamais miser sur la capacité du citoyen à déduire l'information non explicitée.

CONJOINT ou CONJOINT DE FAIT : Le conjoint est la personne avec laquelle l'étudiant est marié. Le conjoint de fait est la personne avec laquelle l'étudiant est marié. Le conjoint de fait est la personne avec laquelle l'étudiant est marié. Le conjoint de fait est la personne avec laquelle l'étudiant est marié. du sene opposé ou du même sexe avec laquelle l'étadiant vir maritalement, sans être marié, tout en ayant un enfant à sa charge qui habise avec lui, que ce soit le sien ou celui de son conjoint.

exemple 22

23 – Les citoyens doivent se reconnaître dans le terme qui sert à les identifier.

Quand cela semble difficile, les rédacteurs peuvent recourir à des substituts comme les pronoms ou les déterminants de la 2e personne du pluriel (Ce compte vous appartient-il?, Votre numéro d'assurance sociale). Quand un terme plus technique doit être employé, il doit être utilisé dans tout le document; l'alternance de synonymes rend la compréhension plus difficile.

24 - Même si certains formulaires peuvent

être remplis par un intermédiaire, les

questions doivent toujours être adressées

au citoyen.

# Appellations administratives

Selon les ministères et les organismes, le citoyen est identifié de différentes façons. Il peut devenir tour à tour cotisant, bénéficiaire, justiciable, demandeur, requérant, employé, étudiant, etc., selon le contexte administratif. En plus de ne pas toujours constituer une façon naturelle de s'adresser à un citoyen, ces appellations peuvent créer une distance entre l'État et le citoyen.

# Adresse directe

Outre le fait qu'ils nomment la même personne de deux façons différentes, les deux extraits qui suivent (exemple 23) laissent penser que le document ne s'adresse pas directement au citoyen concerné.



exemple 23

#### Plusieurs lecteurs

Certains formulaires peuvent nécessiter l'intervention de plusieurs lecteurs. C'est notamment le cas de beaucoup de formulaires du domaine juridique, qui requièrent de nombreuses signatures. Dans ces cas, il arrive que certaines rubriques et certaines instructions concernent des destinataires précis.

Un manque de précision peut parfois laisser le destinataire principal dans le doute sur les cases à remplir ou les tâches à accomplir (exemple 24).

**25**— Lorsqu'une partie d'un formulaire change de destinataire, il faut donner au citoyen des indications claires: Vous ne devez pas remplir la section D, Votre avocat doit remplir cette section, etc. De plus, il est important de circonscrire la zone du formulaire qui doit être remplie par un tiers.

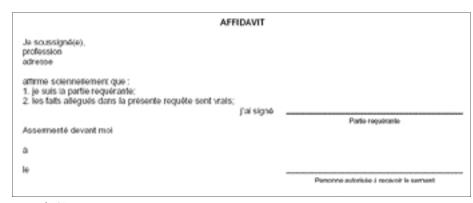
PARTIE III - Type de demande

Demandes présentées par le constructeur (forsque le constructeur verse directement le remboursement à l'acheteur ou le porte à son crédit).

Présentez votre demande démant remptie à votre constructeur.

exemple 24

Par ailleurs, certains formulaires présentent des zones de signature particulièrement confondantes. Dans l'extrait suivant (exemple 25), le lecteur se demande si le *Je* et le *moi* représentent une seule et même personne. En l'occurrence, ce n'est pas le cas. Les greffiers doivent généralement lever cette ambiguïté pour le citoyen.



exemple 25

# 3.1.7 Choix du ton

Le ton d'un discours, qu'il soit oral ou écrit, est généralement le reflet du rapport établi entre un émetteur et son récepteur. Dans le cas des documents de l'Administration publique destinés au citoyen, le ton doit être choisi et appliqué avec beaucoup de soin pour éviter l'instauration non souhaitable d'un rapport de force qui peut fragiliser le citoyen (COLLETTE ET AUTRES 2003).

**26**–Il faut identifier les différents destinataires appelés à signer ou à remplir certaines parties d'un formulaire. Le citoyen doit pouvoir identifier sans aucune ambiguïté les zones qui le concernent et celles qui sont réservées à d'autres intervenants.

# Tournure impersonnelle

La plupart des formulaires analysés adoptent un ton impersonnel (exemple 26). Bien que cela contribue à donner l'image d'une certaine neutralité, peut-être souhaitable dans certaines situations délicates, il n'en demeure pas moins que ce choix énonciatif crée une distance inutile entre l'État et le citoyen.

Ce formulaire doit être utilisé par les particuliers qui achètent en grande partie une habitation existante, ou encore qui acquièrent de résidence habituel, pour eux-mêmes ou pour un proche.

exemple 26

#### Uniformité du ton

On remarque que beaucoup de formulaires mélangent le style impersonnel (à la  $3^e$  personne) et la rédaction au « vous » (exemple 27).

- Il est important que tout chèque ou mandat soit effectué
- Sil y a un remboursement, celui-ci sera fait au
- Si vous payez par chèque, seul un chèque personnalisé
- Si vous payez par carte de crédit, seules les cartes
- Il ne peut y avoir qu'un seul type de paiement par
- Le direction de feiter unit n'est pas responsable paiement.
- Le paiement par chèque n'est pas accepté pour

exemple 27

#### 3.1.8 Point de vue administratif

Outre la question du ton administratif des formulaires, on observe que ceux-ci sont généralement conçus pour servir les besoins de l'émetteur. Très souvent, les documents sont conçus avec la préoccupation de faciliter la saisie des informations par l'organisme ou le ministère qui les émet.

**27–** Chaque formulaire a son contexte d'utilisation propre, ses destinataires particuliers. Selon le profil de ces derniers et la situation de lecture, les concepteurs doivent déterminer si le ton neutre est de mise. Dans le cas où la situation ne l'oblige pas, le rapprochement avec le citoyen s'impose, on aura alors recours aux moyens usuels: rédaction au « vous», impératif, tournure interrogative, etc.

**28**— Le ton choisi lors de la conception du formulaire doit être uniforme dans tout le document.

**29**— Tout en répondant aux objectifs de l'organisme ou du ministère émetteur, les formulaires doivent être complètement adaptés aux destinataires. Ils doivent être pensés en fonction des habitudes, des besoins, des connaissances (ou du manque de connaissances), des capacités de lecture des citoyens, ainsi qu'en fonction du contexte habituel dans lequel ils sont lus et remplis.

# Espaces réservés

La très grande majorité des documents comportent des espaces réservés à l'Administration (exemple 28). Le citoyen n'a rien à y inscrire; ces espaces ne lui sont d'aucune utilité. Par ailleurs, il arrive que ces zones prennent beaucoup de place dans les formulaires; en ce sens, ces éléments sont considérés comme du « bruit » par le citoyen.

ESPACE RÉSERVÉ À L'USAGE
DU BUREAU DU

MPORTANT

Les nombres enceroles (\*) indiquent les situations pour lesquelles des pièces justificatives son requises.

Vaulites utiliser un stylo à encre none outileue.

exemple 28

# Espaces non identifiés

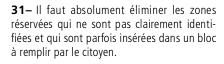
Les zones réservées qui ne portent aucun titre ni aucune mention sont très confondantes (exemple 29). Le citoyen s'interroge sur la nature des renseignements à inscrire. Il peut même se demander si le formulaire a été bien imprimé.



exemple 29

Par ailleurs, dans certains cas (même exemple), on demande au citoyen d'inscrire un numéro ou un code qui lui a peut-être servi dans une communication antérieure avec le ministère ou l'organisme concerné.

**30**— Malgré l'importance de ces zones pour l'Administration, il faut tendre à les éliminer; autrement, il faut trouver des moyens d'intégration visuelle qui ne distraient pas le citoyen des tâches à accomplir. Idéalement, ce dernier ne devrait pas en avoir connaissance. De petits espaces précis pourraient être laissés en blanc sur les formulaires. De plus, ces zones réservées ne devraient pas être insérées dans les en-têtes des documents: mieux vaudrait les intégrer à la toute fin.



**32**— D'une manière générale, les codes ou les numéros qui ne font pas partie des renseignements « nominatifs » habituels ne devraient pas être demandés au citoyen. Ils doivent être ajoutés seulement s'ils constituent une clé d'accès confidentielle à son dossier (comme l'est peut-être le code permanent de l'étudiant pour le ministère de l'Éducation).

#### Code administratif des formulaires

Les formulaires ont tous un code administratif, généralement suivi d'une date de mise à jour, qui sert à leur identification (exemple 30). Au premier abord, on peut penser que ce code ne revêt pas vraiment d'utilité pour le citoyen, surtout lorsqu'on considère la position qu'il occupe dans le document. Le citoyen peut le chercher très longtemps ou tout simplement ne jamais le voir à cause de la petite taille du caractère employé, à cause de sa position (bas de la page, verso, etc.) ou encore à cause de ces deux facteurs à la fois.



exemple 30

Comme il est unique, le code administratif est très utile pour retrouver un formulaire. Le citoyen, notamment l'internaute, gagnerait à y recourir davantage lorsqu'il fait des recherches, par téléphone ou dans Internet.

Il arrive qu'un formulaire ne soit désigné que par son code administratif : cela peut constituer une source de confusion chez le citoyen qui n'a pas l'habitude d'utiliser ce moyen d'identification. Dans l'exemple suivant (exemple 31), un guide d'accompagnement présente clairement le numéro des formulaires décrits, mais sans préciser leur titre.



exemple 31

**33**—Les concepteurs devraient systématiquement intégrer le code administratif des formulaires dans la zone de titre, dans une position appropriée (immédiatement sous l'intitulé, par exemple), et lui accorder un traitement visuel de plus grande importance, uniforme et récurrent d'un formulaire à l'autre.

**34**— La référence à un formulaire quelconque devrait toujours comporter au moins deux éléments: le titre complet du formulaire et le code administratif. Dans certains cas, la date de révision peut éviter certaines ambiguïtés.

Dans les communications avec le citoyen, le titre complet du formulaire doit toujours être employé, et non seulement le code administratif.

# 3.1.9 Lisibilité graphique

Les problèmes de lisibilité sont récurrents dans les formulaires et ils touchent deux aspects principaux: la taille des éléments visuels souvent jugée trop petite et le traitement visuel d'ensemble parfois défaillant, lequel place le citoyen devant un document qui ne se laisse pas lire ou aborder aisément ou « naturellement».

#### Taille des caractères

En général, les caractères et les éléments visuels sont très petits, parfois même à la limite de la lisibilité. C'est une difficulté récurrente dans presque tous les documents. Il est cependant difficile de déterminer une taille minimale fixe, car la taille adéquate d'une police de caractères varie en fonction de la famille choisie, de l'environnement graphique du document, des capacités de perception du lecteur, de l'environnement externe (comme l'éclairage), du support utilisé et de bien d'autres paramètres graphiques comme l'interlignage, l'interlettrage, la relation entre la taille du caractère et la largeur de la colonne ou du paragraphe, etc. Les paramètres graphiques à considérer pour qu'un document soit lisible fonctionnent un peu comme un écosystème. Une police de type X devient plus lisible dès lors que ses différents paramètres sont bien calibrés. La compréhension et le respect de l'interrelation entre ces différents facteurs permettent d'assurer la lisibilité d'un document (HORTON 1991).

Le calibrage dont il est question doit se faire globalement et non localement: le concepteur graphique doit considérer l'ensemble du document pour respecter les valeurs hiérarchiques des textes (titres principaux, intertitres, titres des rubriques et des cases, textes explicatifs, notes diverses, etc.). Une identité graphique pour chaque élément visuel est essentielle pour assurer la cohérence visuelle (SCHRIVER 1996).

La voie idéale pour pallier les problèmes de lisibilité et de cohérence visuelles serait d'imposer un gabarit. Toutefois, cette solution n'est pas sans problème, puisqu'un seul gabarit ne peut convenir à tous les formulaires tant le contenu diffère d'un document à l'autre.

Un design graphique efficace, tout comme un bon texte, suppose beaucoup de connaissances et un savoir-faire professionnel.

**35**– À partir d'un gabarit «idéal», les ministères et les organismes devraient se doter d'un modèle adapté dont les styles ont été testés préalablement auprès de nombreux témoins. Ce modèle définirait le choix des polices à utiliser ainsi que les tailles de caractères à employer en fonction de la structure hiérarchique du document.

Il pourrait bien sûr y avoir différentes variantes d'un tel modèle, mais chacune d'elles présenterait un degré d'apparentement très fort.

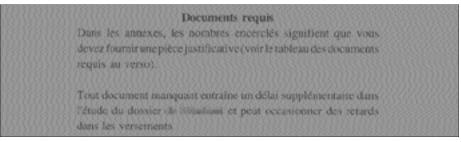
**36** – Le Programme d'identification visuelle (PIV) devrait proposer des gabarits complets et proposer différentes façons de les utiliser.

**37** – Dans un guide destiné aux concepteurs, il serait très important d'expliquer de façon vulgarisée, mais avec un certain degré de profondeur, les paramètres à considérer pour effectuer un design visuel lisible et cohérent. Un gabarit très souple devrait être présenté pour illustrer et soutenir l'explication.

#### Contraste

Certains éléments de composition visuelle sont difficiles à lire, car le contraste entre le texte et le fond n'est pas assez marqué (exemple 32). Ici, le ton sur ton peut ralentir la lecture.

# **38**– Dans la composition visuelle des documents, il faut impérativement privilégier les forts contrastes entre le texte et le fond. Le contraste noir sur blanc représente l'idéal. Si des trames sont nécessaires (tableau, exergue, zones spéciales), elles doivent occuper un espace minimal dans le document.



exemple 32

**39**— Dans un guide sur la simplification, il faudrait présenter les principaux éléments du design visant à faciliter la lecture des gens ayant des difficultés à percevoir certaines couleurs.

Par ailleurs, lorsqu'on aborde la question des contrastes, on doit impérativement tenir compte du nombre important de daltoniens dans la population: le daltonisme à divers degrés toucherait près de 10 % des hommes<sup>7</sup>. Un design qui favorise l'accessibilité impose une nouvelle façon de concevoir les documents.

#### Combinaison de couleurs

Certaines combinaisons de couleurs rendent la lecture difficile (exemple 33).



exemple 33

# Espace blanc

L'espace blanc non délimité n'est généralement pas perçu par le citoyen comme une zone à utiliser ou à remplir (exemple 34).



exemple 34

7. Données tirées du site *Les couleurs de l'accessibilité dans Internet* (http://iquebec.ifrance.com/daltoniendesign/) de Denis Bernard, concepteur graphique.

- **40** Au moment de faire le choix des couleurs d'un formulaire, les concepteurs doivent combiner chacune d'entre elles pour s'assurer que les contrastes sont forts et qu'aucun effet de vibration ne se produit, comme c'est le cas lorsqu'on fixe l'extrait de la figure précédente.
- **41** Les zones d'un formulaire à remplir par le citoyen doivent être bien délimitées. Elles doivent aussi être aménagées de manière à ce qu'il sache qu'il doit y inscrire de l'information.

#### 3.1.10 Uniformité visuelle

L'uniformité visuelle d'un document contribue à renforcer l'effet de guidage que ressent le lecteur en le parcourant. La reconnaissance des différentes composantes visuelles du document accélère la lecture. La position des composantes et les alignements du document sont deux facteurs qui contribuent à l'uniformité visuelle.

#### Position des éléments

Dans l'extrait suivant (exemple 35), les éléments visuels ont reçu un traitement différent. L'étiquette des cases à remplir occupe deux positions différentes.



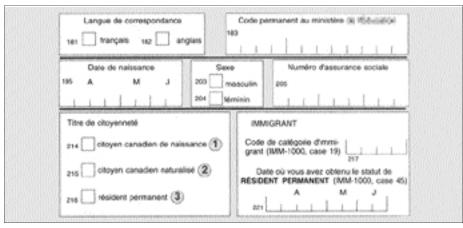
exemple 35

#### Alignements

Dans le cas suivant (exemple 36), on remarque que les cases sont différemment alignées d'une rubrique à l'autre. Par ailleurs, l'espace entre chaque bloc d'information n'est pas identique. De plus, la position des numéros de référence varie : le numéro figure aussi bien à gauche, en bas, qu'en haut des cases.

**42**— Les concepteurs doivent construire les formulaires à partir d'une grille visuelle cohérente. Cette grille doit être respectée d'un bout à l'autre du document par ceux qui ont à intervenir dans la conception. Le citoyen intériorisera rapidement les conventions visuelles, et sa lecture en sera facilitée.

Une grille unique pourrait être utilisée par l'ensemble des ministères et des organismes du gouvernement du Québec.



exemple 36

#### Trame de fond

Les cases à remplir ou à cocher sont rarement tramées. La trame est généralement interprétée par le lecteur comme une zone réservée à l'Administration. Dans l'extrait suivant (exemple 37), les cases sont pourtant à remplir par le citoyen. La plupart des analystes ont de ce fait hésité devant la tâche à accomplir.

Date du transferi de la propriété à l'acheteur ou date de l'achèvement en grande partie de la construction ou des rénovations majeures

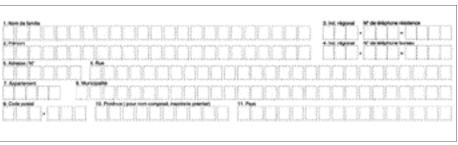
exemple 37

#### 3.1.11 Cases de saisie

Les cases sont des éléments récurrents dans les formulaires, mais leur traitement visuel varie beaucoup. Il importe de bien les concevoir étant donné leur importance.

#### **Bordure**

Dans l'extrait suivant (exemple 38), les cases avec pointillés rendent difficiles la lecture et la compréhension globale de ce champ d'information. Seuls les espaces blancs permettent de reconnaître les fins de ligne à remplir.



exemple 38

Par ailleurs, la majorité des analystes ont relevé la difficulté que posait le remplissage des cases fermées. Cela semble interrompre encore plus la fluidité relative de l'écriture, ce qui n'est pas le cas pour les cases ouvertes.

**43**– Les trames ou les zones de couleurs (différentes de la couleur de fond du document) ne doivent jamais être utilisées arbitrairement. Le citoyen doit toujours être en mesure de reconnaître les cases qu'il a à remplir. L'utilisation d'une couleur unique (la couleur de fond) s'avère la solution idéale. Dans la mesure du possible, il faut éviter les trames dans les documents.

S'il faut attirer l'attention sur une partie du formulaire, les concepteurs peuvent recourir à d'autres moyens visuels (filets, flèches, paramètres de la police, etc.).

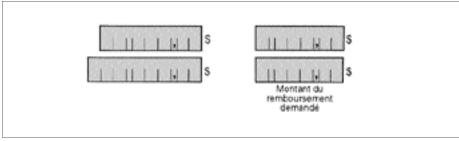
**44–** Les cases d'un formulaire devraient toujours être présentées très clairement, dans un contraste adéquat avec le fond, comme c'est le cas pour le texte.

**45**– Il faut privilégier les cases ouvertes quand il s'agit d'inviter le citoyen à inscrire du texte ou une suite de lettres et de nombres. Les cases fermées peuvent être utilisées dans le cas où le citoyen n'a qu'à les cocher.

# Espacement

Dans l'extrait suivant (exemple 39), l'espace entre les cases n'est pas constant. Il faut parfois s'y reprendre à quelques reprises pour utiliser adéquatement l'emplacement prévu pour le séparateur des milliers.

**46**– L'espacement des cases doit être uniforme. Les caractères spéciaux (\$, séparateurs divers, etc.) ne doivent pas être insérés par le citoyen. Ce dernier ne devrait inscrire dans un formulaire que de l'information brute, parfaitement formatée selon ses besoins.



exemple 39

#### Nombre

Le nombre de cases prévues dans l'extrait suivant (exemple 40) est insuffisant pour inscrire le nom de bon nombre de municipalités du Québec (*Havre-Saint-Pierre, Saint-Denis-de-Kamouraska*, etc.).

**47**– Les cases dans un formulaire doivent toujours être en nombre suffisant.



exemple 40

#### 3.1.12 Énumérations

Les énumérations insérées au fil du texte, dans sa linéarité, peuvent considérablement ralentir la lecture. C'est surtout le cas des énumérations longues et complexes (exemple 41).

**48**– Les énumérations longues et complexes devraient être détachées du texte suivi et placées sous forme de liste, pour assurer une meilleure saisie de leurs thèmes constitutifs.

**49**– S'il est impossible de présenter l'énumération sous forme de liste, pour une raison ou pour une autre, il faut alors marquer la limite de chaque élément en utilisant, par exemple, des coordonnants (x ET y ET z / x OU y OU z).

«Vous devez retourner le formulaire rempli et signé en joignant un original de votre acte de naissance, une photocopie de votre passeport, une pièce justificative de vos revenus, une photocopie de votre bail et les annexes nécessaires au traitement de votre requête.»

exemple 41

Par ailleurs, les énumérations présentent souvent des renseignements essentiels pour la bonne utilisation du formulaire (exemple 42): critères d'admissibilité à un programme, documents à joindre au formulaire lors de l'envoi, éléments d'une définition technique, etc. Ces informations comptent parmi les plus importantes pour le citoyen.

**50**— Les renseignements essentiels, comme les critères d'admissibilité à un programme, les différentes étapes d'une marche à suivre, du cheminement d'un dossier, d'une procédure, etc., doivent être présentés à l'aide d'éléments de configuration comme une liste à puces, un tableau, etc. De cette façon, le citoyen n'a pas à « lutter » contre la syntaxe en plus de se concentrer sur l'information à retenir.

#### 1. ADMISSIBILITÉ

Les personnes âgées de 14 ans au 30 juin 2002 ou syant complété leur 3° secondaire, résidant au Québec, et qui fréquentent à temps plein un établissement d'enseignement reconnu par le ministère de l'Éducation sont admissibles. Le statut d'établisse à temps plein est défini select les tandress établis par de même indisables.

exemple 42

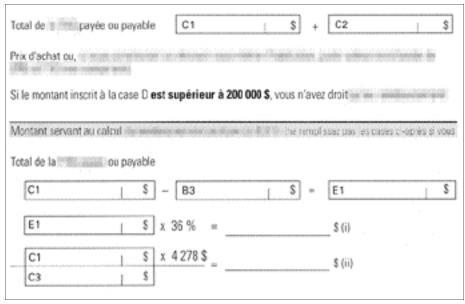
#### 3.1.13 Grilles de calculs

Les grilles de calculs sont des composantes fréquentes des formulaires administratifs. Leur manipulation est parfois difficile étant donné la nature des calculs et la diversité des montants à y inclure. Elles devraient être conçues de manière à faciliter la procédure de calcul pour le citoyen.

#### Report des montants

Les systèmes de renvois sont extrêmement importants dans les formulaires administratifs, notamment dans les grilles de calculs, là où des montants doivent être reportés et calculés. Dans l'extrait suivant (exemple 43), la case où est inscrit le montant *C1* apparaît à trois reprises. Dans la première grille de calcul, *C1* ne renvoie à aucune information inscrite antérieurement, nettement identifiée. Le citoyen doit « deviner » le montant à inscrire. Ce dernier a été calculé sur une page précédente, dans laquelle aucun numéro ou code (en l'occurrence *C1*) n'a été attribué. Cependant, dans la grille de calcul du bas, le code *C1* renvoie cette fois à un montant précis, clairement identifié plus haut.

**51**– Dans les formulaires comportant des grilles de calculs, il faut identifier de façon claire et uniforme les montants (ou les lignes où sont inscrits ces montants) qui serviront aux calculs. Cette identification doit être uniforme dans toutes les parties du formulaire et des annexes.



exemple 43

# Exemples de calculs

Dans l'exemple 44, une grille de calcul a été préremplie pour aider le citoyen à compléter sa tâche plus facilement. Toutefois, il y a une erreur dans la deuxième case *C1*, ce qui risque d'augmenter l'insécurité et les doutes à propos du contenu de la case.

```
52– Les exemples aident beaucoup le citoyen
lorsqu'il doit remplir une grille de calcul. Les
                                                                 Tensy con the Partition on processors. C1 4 173 00 s - C2 3 210 :00s
« aidants » ont souvent évoqué cette solution
                                                                 Proceil at flant etc., si annua construciante suo minuscos manus enforce l'Indicination y paper upalico: mornicamino feri l'agri
pour faciliter le travail du citoyen. Toutefois,
                                                                 CPE of Tablesia isotropiness.
pour que les exemples soient vraiment effi-
                                                                 la formacioni descrita de como il entreppinimo 1/20 600 E una referio-destingale, mentecare
caces, ils doivent être soigneusement révisés.
Les erreurs qui pourraient rester risquent
                                                                 Tomat delica PAN people pai papajole
d'aggraver les problèmes de compréhension.
                                                                                                       98 28 1 - 1 4 074 721
                                                                        7 383 OO$ - B3
                                                                         4 074 728 x 38% = 1 466, 90 $10
                                                                  CI
                                                                          4 173 00s x 4890s 2 763 , 91
                                                                         7 383 100 $
                                                                  C3
```

exemple 44

#### 3.1.14 Éléments rédactionnels

Divers problèmes de rédaction ont été relevés par les analystes. Seuls sont présentés ici les écueils les plus courants qui nuisent le plus souvent à la compréhension. Comme les observations sont les mêmes dans tous les types de documents, elles ne seront pas reprises dans l'analyse des formulaires électroniques ni dans celle des fiches d'information.

#### Féminisation des textes

Si la féminisation des titres de fonction ne pose aucun problème de rédaction, la féminisation des textes, elle, est une question délicate. À cet égard, l'OQLF propose des règles à suivre pour féminiser les textes<sup>8</sup>. En féminisant, le rédacteur doit toutefois veiller à limiter les effets négatifs sur la lecture. Du strict point de vue de la compréhension, certaines façons de féminiser sont peu opportunes. Dans l'exemple suivant (exemple 45), l'accumulation des parenthèses rend le texte difficile à saisir et surtout désagréable à lire. Le fil de lecture est incessamment rompu par l'effet d'écran causé par les parenthèses.

IMPORTANT : Les réclamants(es) et les procureurs (es) doivent aviser le Centre de distribution de tout changement d'adresse.

Dans le cas d'uneréclamation produite par un (une) procureur (e) pour son (sa) client (e), les chêques seront émis au nom du (de la) client (e) et expédiés au (à la) procureur (e) sauf st cetul-ci

(celle-cl) nous donne par écrit des instructions contraires.

exemple 45

### Emploi des parenthèses

Les parenthèses permettent d'intercaler un élément, une explication ou un exemple qui n'est pas indispensable à la compréhension de la phrase. Dans l'exemple 46, la mise au pluriel de tous les éléments de l'énoncé conduit à l'insertion d'une série de parenthèses fort encombrantes, qui ne sont d'aucune utilité pour le citoyen. Par ailleurs, l'emploi de parenthèses imbriquées les unes dans les autres n'aide en rien la lisibilité.

Section obligatoire pour tout document (Remplir avec les informations relatives à la personne au nom de qui le(s) certificat(s) sera(ont) émis)

exemple 46

8. Pour connaître les techniques de féminisation que propose l'OQLF, voir le document *Au féminin: quide de féminisation des titres de fonction et des textes* (1991).

**53**– Si l'obligation est faite de féminiser les textes de l'Administration publique, il faut limiter les répétitions et éviter, dans la mesure du possible, la dépersonnalisation du discours.

Dans un guide sur la simplification de la langue administrative, des exemples de féminisation devraient être présentés, mais toujours dans un souci de minimiser les impacts sur la lecture.

**54**– Les parenthèses doivent être employées avec précaution. Elles ne doivent jamais être accumulées dans un espace textuel restreint. La difficulté de lecture résultant de leur insertion justifie la réécriture du passage. De plus, lorsque l'emploi de parenthèses est nécessaire, il faut éviter d'insérer une autre forme de mise en retrait à l'intérieur de cellesci (autres parenthèses ou crochets).

#### Accumulation de compléments

Sur le plan syntaxique, les maladresses les plus fréquentes concernent l'ordre des groupes dans la phrase. Cette situation est souvent causée par la trop grande quantité d'information contenue dans les phrases. Dans l'exemple suivant (exemple 47), la phrase nominale présente une accumulation de compléments et de propositions relatives imbriqués. Les antécédents ne peuvent pas être repérés aisément. Dans cet exemple, le citoyen peut se demander si c'est l'enfant ou l'étudiant qui doit être âgé de 15 ans ou moins.

**55**—Les phrases chargées d'information peuvent souvent être scindées en deux ou trois propositions.

Enfant à la charge de l'étudiant ou des parents ou du répondant, qui étudie à temps plein au secondaire en formation professionnelle, au collégial ou à l'université et qui est âgé de 15 ans ou moins

#### exemple 47

Le prochain extrait (exemple 48) montre une accumulation de requêtes qui ne correspondent pas au schéma général d'identification. En effet, l'adresse, mise sur le même plan que les nom et prénom du demandeur, n'est pas celle de son domicile, mais de l'habitation visée par la demande. Il faut séparer ici ces unités.

#### IDENTIFICATION DU DEMANDEUR (écrivez en majuscules)

Particulier : Nom, prénom ainsi que l'adresse de l'habitation faisant l'objet de cette demande

exemple 48

# Ruptures syntaxiques

La juxtaposition de certaines propositions crée parfois des ruptures de sens ou de structure. Dans l'exemple suivant (exemple 49), le lecteur est en présence d'une anacoluthe. Dans le segment *pour obtenir*, le sujet sous-entendu est «vous », alors que la proposition principale a pour sujet «les demandes ». Des demandes ne peuvent obtenir la délivrance de copies d'actes!

**56**– Les unités d'information insérées dans la phrase doivent être agencées de manière parfaitement cohérente.

Pour obtenir la délivrance de copies d'actes ou certificats, les demandes doivent être envoyées par la poste à l'adresse suivante :

exemple 49

#### Incohérence sémantique

Dans certains textes, on trouve parfois des incohérences sémantiques. L'extrait qui suit (exemple 50) montre que l'information sur la responsabilité des parents, donnée au début et à la fin du paragraphe, semble se contredire. En fait, ce que le lecteur doit comprendre, c'est que les parents peuvent être tenus responsables des dettes d'études de leur enfant dans le cas où celui-ci décède et qu'ils acceptent la succesion.

**57–** Les séquences de phrases doivent présenter l'information dans sa continuité, sans interruption thématique.

Les parents ne seront pas tenus pour responsables des dettes d'études de leur enfant. En vertu de la Loi sur l'auté l'immente des détudes, la personne qui fait une demande d'aide dans le cadre du Programme de private l'immente est considérée comme majeure, qu'elle ait ou non atteint ses 18 ans. Cependant, si elle meurt, ses héritiers légaux sont responsables de ses dettes, dans la mesure où ils acceptent la succession.

exemple 50

#### Construction passive et négative

Au début de la phrase qui suit (exemple 51), la combinaison du passif et de la négation nuit à la compréhension, d'autant plus que le deuxième terme de l'alternative, placé après *ou*, est de forme positive.

**58**– Il est difficile d'éviter la forme passive et la forme négative dans les textes administratifs. Le rédacteur doit cependant avoir constamment l'esprit en alerte pour s'assurer d'éviter ces structures, là où c'est possible.

La copie d'acte ne peut être délivrée seron la loi qu'aux seules personnes mentionnés à tacte ou aux personnes qui justifient de feur intérêt (ex. : avocata, notairea, liquidateurs de auccessions). À défeut du respect de cette exigence légale, la demande de certificat sera refusée et retournée au demandeur.

exemple 51

#### Ellipse de sens

Les cas de rupture ou d'absence de construction syntaxique qui laissent trop d'information dans l'implicite sont à éviter. L'ellipse de sens ici est source de confusion (exemple 52).

**59**– Dans les explications, le recours à des phrases complètes s'impose en tout temps.

Contient les mêmes renseignements que le format poche mais de plus : les noms du père et de la mère.

exemple 52

# 3.1.15 Terminologie

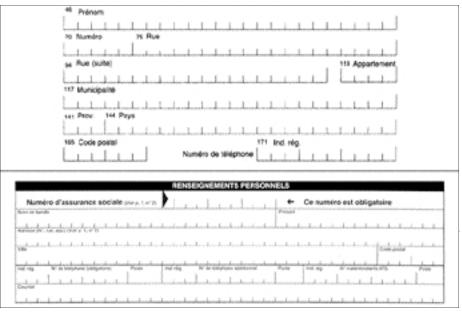
Les problèmes de terminologie sont nombreux dans les documents gouvernementaux, notamment dans les formulaires à fort contenu juridique. La fréquence de termes opaques constitue un obstacle à la compréhension ou à la capacité de déduire le sens général d'une rubrique, même pour des lecteurs experts (FAYOL ET AUTRES 1992).

#### Termes récurrents

Les écrits administratifs présentent une grande quantité de termes récurrents. Ces termes font souvent partie de la rubrique « renseignements généraux » (exemple 53). Bien que leur compréhension ne semble habituellement poser aucun problème majeur, l'emploi de ces termes n'est pas uniforme d'un formulaire à l'autre.

Dans le cadre de ce projet, une étude des termes récurrents dans les formulaires a été réalisée par l'OQLF. Les résultats démontrent que le manque d'uniformité touche le type et le nombre de renseignements demandés (présence facultative du courriel, du numéro de téléphone au travail, etc.), la précision de certains champs (les éléments de l'adresse diffèrent), le libellé des champs (nom/nom de famille; rue/adresse; municipalité/ville) et le traitement visuel et rédactionnel des libellés (parfois au-dessus de la grille, parfois au-dessous; emploi au long ou abrégé; féminisation, etc.).

- **60** Les termes récurrents, notamment ceux de la zone « renseignements généraux», devraient être colligés, normalisés et définis dans un thésaurus adapté aux activités de communication gouvernementale. Cet outil de travail devrait être mis à la disposition des ministères, des organisme et des citoyens. De plus, les termes récurrents devraient faire l'objet d'une définition dans *Le grand dictionnaire terminologique* de l'OQLF et être intégrés, sous forme de lexique, dans le guide de simplification de la communication gouvernementale.
- **61** En plus d'un thésaurus, un modèle graphique devrait suggérer un ordre de présentation des éléments de la zone « renseignements généraux». Il reviendrait à chaque chargé de projet de faire la sélection des renseignements à retenir et de valider la position de chacun dans le formulaire.



exemple 53

# Termes appartenant aux domaines de spécialité

La terminologie spécialisée de tous les domaines administratifs doit être simplifiée; par exemple, celle des formulaires juridiques est particulièrement ardue pour les non-initiés. En effet, les greffiers confirment que le citoyen n'arrivent pas à comprendre la majorité des termes employés, comme dans l'extrait qui suit (exemple 54).

- **62 –** La terminologie de tous les documents administratifs destinés au grand public, donc à des non-experts pour la plupart, doit être simplifiée. Pour clarifier un texte obscur, il faut:
- éliminer tout terme technique dont la présence n'est pas requise pour la compréhension du texte;
- remplacer un terme technique par un mot de la langue courante si ce dernier recouvre le même sens (si ce n'est pas le cas, des précisions doivent être apportées);
- fournir, pour chaque terme technique maintenu dans le texte, une définition, une explication, un synonyme, un générique, une ancienne appellation ou un exemple qui saura éclairer le citoyen.
- **63**—Les termes techniques propres à chaque domaine de l'activité gouvernementale devraient être colligés et définis dans un thésaurus. De plus, un lexique destiné aux rédacteurs devrait proposer des stratégies de simplification exemplifiées.

Jugement	\$	montant du jugement rendu le en faveur de la partie demanderesse contre la partie défenderesse avec
Intérêts	\$	intérêts au taux de% par an à compter du
Frais d'action	\$	montant des frais d'action avec
Intérêts sur frais d'action	s	intéréts au taux légal à compter du
Frais accessoires Intérêts sur frais accessoires		montant des frais accessoires du jugement, incluant ceux de la saisie-arrêt pratiqués entre les mains du(de la) tiers(ce) saisi(e) défaillant(e), avec intérêts que de droit
Ce bref	\$	coût du présent bref

exemple 54

# Langue de l'administration et vocabulaire usuel

Dans le *Lexique administratif* fait en France (2001), les auteurs affirment que certaines expressions courantes de la langue administrative peuvent mettre « mal à l'aise », voire « troubler » le citoyen. Ces expressions sont nombreuses et sont fréquemment utilisées dans les documents administratifs du gouvernement du Québec. En voici quelques dizaines parmi les plus fréquentes<sup>9</sup>:

a con	trario	désistement	paritaire
a fort	iori	différer	postdater
à l'ins	tar de	disparité	pourvoir
à l'iss	ue de	divergent	préalable
accro	ître	échu	préconiser

<sup>9.</sup> Cette liste a été établie à partir du *Lexique administratif* produit par les Éditions du Robert pour le compte du ministère français de la Fonction publique et de la Réforme de l'État (2001), ainsi que de façon heuristique à partir de l'examen sommaire d'un corpus de formulaires et de documents administratifs récoltés en marge de la présente étude.

acquisition
aléatoire
analogue
antériorité
arrérages
au demeurant
avérer
bilatéral
caduc
carence
certes
ci-annexé
ci-après
comparaître
conférer
consécutif
contentieux
contractant
convier
créance
créditer
d'ores et déjà
dans l'affirmative
débiteur
déférer

déroger

émaner
enjoindre
escompter
évoquer
exonération
générer
gracieusement
gré
hormis
illicite
imminent
imparti (délai)
imputable
inaliénable
indu
instance
le cas échéant
libeller
litige
majoration
modalité
nonobstant
notifier
obtempérer
omettre

prérogative prodiguer prohiber proscrire référer régulariser réprimer requérir résiduel résulter rétribution s'abstenir stipuler substantiel succinct susciter tacite tangible tiers, tierce titulaire ultérieur usuel viable vraisemblable

Ces mots et expressions sont si fréquents dans la langue de l'administration que les rédacteurs en viennent à oublier leur degré de technicité. Pourtant, la plupart de ces mots et expressions peuvent être remplacés par des synonymes plus courants (*émaner > venir de, provenir de ; susciter > entraîner, provoquer, causer*). Dans bien des cas, toutefois, la simplification ne peut se faire par un simple remplacement de termes: elle exige une reformulation.

outre

Le *Lexique administratif* du gouvernement français a été conçu spécifiquement pour les besoins rédactionnels des fonctionnaires, dans une visée de simplification clairement affirmée.

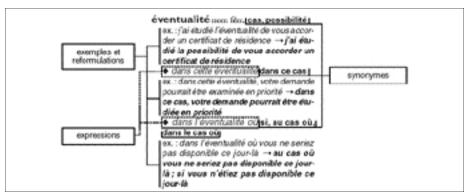
**64**—Les éléments de la langue administrative qui posent problème, qu'ils relèvent ou non d'un domaine précis de spécialité, devraient être réunis dans un lexique destiné aux rédacteurs. Ce lexique, inclus dans un guide sur la simplification, dans un thésaurus ou conçu de façon autonome, devrait présenter des façons de simplifier les mots ou expressions recensés.

mainlevée nom têm. acte juridique qui supprinte une contrainte (hypothéque, saisie, etc.). ➤ ou essayez de reformuler : ex.: vous souhaitez obtenir la mainlevée de votre mise sous curatelle → vous souhaitez obtenir la suppression de votre mise sous curatelle ou que votre mise sous curatelle soit supprimée

exemple 55

Dans l'exemple 55, l'article du terme *mainlevée* ne présente que des informations susceptibles d'aider les rédacteurs dans la simplification des écrits administratifs. La définition du terme se présente elle-même de façon fort simple et peut donc être reprise telle quelle dans un lexique accompagnant un formulaire.

Dans l'ouvrage français, les auteurs ont choisi de présenter des exemples, des propositions de reformulations, des synonymes (exemple 56).



exemple 56

#### Abréviations et codes

L'emploi d'abréviations ou de codes peut rendre plus difficile la compréhension d'un document. Généralement employés pour alléger ou raccourcir le texte, les abréviations et les codes n'ont aucune signification pour le citoyen qui ne les connaît pas ou qui n'a pas retenu l'appellation complète.

Dans l'extrait suivant (exemple 57), le citoyen peu initié au droit ne peut savoir que C.S.R. signifie Code de la sécurité routière.



exemple 57

65 – Toutes les abréviations, sauf celles qui ont été lexicalisées (CLSC, cégep, etc.), doivent être présentées au long, au moins lors de la première occurrence.

66 – L'emploi des codes administratifs et des références aux textes de loi doit être réduit au maximum, surtout à l'intérieur du formulaire. Les renvois à la loi peuvent être inscrits dans une zone particulière de la documentation.

67 – Même dans les textes juridiques, les

titres professionnels suffisent pour indiquer le rang et la fonction d'une personne.

De plus, certaines abréviations sont indéchiffrables. Dans le cas suivant (exemple 58)10, l'abréviation TTI n'a pas été explicitée lors de la première occurrence. Le citoyen ne peut comprendre cet élément s'il ne le connaît pas déjà.

- Attentation: 22.50 \$ (TTI):
- Certification d'une copie d'un document : 33,00 \$ (TTI)
   Copie ou extrait d'un document : 1,75 \$ (TTI) par page.

exemple 58

# 3.1.16 Langue juridique

La langue juridique constitue généralement un sérieux obstacle à la compréhension des écrits. Elle est difficile, parfois incompréhensible, sans compter qu'elle est créatrice de clivages entre l'État et le citoyen. Ce dernier est placé dans un état de subordination affirmée avec grande force<sup>11</sup>. L'effet provoqué va à l'encontre de tous les efforts de rapprochement avec le citoyen.

#### Formulations précieuses

Dans l'extrait suivant (exemple 59), l'emploi d'une adresse marquée par la déférence à l'endroit d'un juge place le citoyen dans une position d'infériorité incontestable, et sur laquelle on insiste. Le système juridique québécois pourrait se passer de ce style solennel.

À l'un des honorables juges de la Cour du Québec, la partie requérante expose ce qui suit :

exemple 59

#### Rhétorique archaïque

La rhétorique archaïque employée dans certains formulaires du ministère de la Justice constitue un obstacle majeur pour tous les citoyens qui ne sont pas familiers avec le droit (exemple 60). La solution adoptée par les greffiers interrogés au cours de l'enquête est éloquente : systématiquement, ils proposent de remplir les formulaires à la place du citoyen, comme ils le font déjà pour une grande majorité d'entre eux.

<sup>10.</sup> L'exemple est tiré d'une fiche d'information.

<sup>11.</sup> Cette situation a aussi été relevée en France et fera l'objet d'un article dans la revue Recherches en rédaction professionnelle (COLLETTE ET AUTRES 2003).

**68**– Les textes juridiques, même s'ils sont susceptibles d'être utilisés dans un tribunal, devraient comporter uniquement les éléments d'information essentiels et nécessaires à la conduite d'une procédure juridique. Les éléments relevant des habitudes de pratique ou du décorum doivent être simplifiés ou éliminés lorsqu'ils entravent la compréhension du document.

**69–** Il faut repenser l'utilisation des formulaires de type procédural<sup>12</sup>:

- Ou ils constituent de la documentation interne à l'usage exclusif des juristes; il n'y a alors pas lieu d'en modifier la forme. Dans ce cas, il faudra créer d'autres interfaces pour recueillir l'information utile auprès du citoyen (entrevues téléphoniques ou sur place, version grand public des formulaires, documentation électronique, etc.);
- Ou ils sont ouvertement destinés au grand public; ils doivent alors faire l'objet d'une révision complète pour ressembler davantage aux formulaires administratifs usuels, sur les plans tant visuel que rédactionnel.

A tout shérif ou huissier de la Province de Québec, nous vous enjoignons à la réquisition de la partie demanderesse de prélèver sur :

PAR CES MCTIFS, VOUS PLAISE :

Ordonner à la missien cause de délivirer à la partie requérante sur réception de l'endonnance à intervenir, un permis restreint l'autorisant à conquire un véhicule routier à compter du jusqu'au , et ce dans l'exécution de son principal travail soit ;

à

le

Parte requérante

exemple 60

# 3.1.17 Problèmes linguistiques divers

Les erreurs linguistiques les plus généralement décriées sont les fautes de grammaire en général, notamment de légères fautes de syntaxe (généralement calquées sur l'oral), les fautes typographiques et les coquilles. Bien qu'elles ne soient pas trop fréquentes dans les documents analysés<sup>13</sup>, il était nécessaire de les signaler.

#### Coquilles

Dans l'extrait suivant (exemple 61), le choix de la police de caractères masque une coquille présente au beau milieu d'un titre (*ulilisent* au lieu de *utilisent*).



exemple 61

#### Accords

Le deuxième extrait (exemple 62) montre un cas banal: un participe passé mal accordé.

La copie d'acte ne peut être délivrée selon la loi qu'aux seules personnes mentionnés à l'acte

exemple 62

<sup>12.</sup> Pour la distinction entre formulaire procédural et formulaire administratif, voir la section Méthodologie.

<sup>13.</sup> Tout un débat pourrait se tenir sur la question du nombre de fautes raisonnable que peut contenir un document de l'Administration publique. Nous ne nous prononçons que sur un point : les fonctionnaires doivent tout mettre en œuvre pour réduire au minimum le nombre de fautes de toutes sortes.

# Répétition de la préposition

Dans le paragraphe qui suit (exemple 63), en plus des problèmes de ponctuation et d'accord, le rédacteur n'a pas repris la préposition à devant chaque terme de l'énumération.

Dans le cas d'un individu D'ÂGE MINEUR, ce format est nécessaire pour, l'inscription des étudiants aux institutions scolaires, la Régie des rentes, la Régie de l'assurance-maladie, l'obtention d'une carte d'assurance sociale, pour les demande de passeport, ... etc.

exemple 63

# Conventions typographiques

Dans l'exemple 64, les conventions typographiques de l'écriture des nombres n'ont pas été respectées, puisque c'est la virgule qui doit être employée comme séparateur des entiers et des décimales.

**70**– Tous les textes des documents doivent être bien révisés et soumis à une correction d'épreuves minutieuse.

Grand format 21.5 cm x 18.5 cm

exemple 64

# 3.2 Formulaires électroniques

Selon les analystes et les témoins de l'enquête, la version électronique des formulaires est souvent préférée par les internautes à la version papier. La présentation visuelle, l'aération, la correction des erreurs, la validation au fil du remplissage et la liaison avec des documents d'appoint expliquent en bonne partie cet enthousiasme.

Dans l'ensemble, les formulaires n'ont soulevé aucune difficulté notable de compréhension. Les commentaires des témoins de l'enquête de Léger Marketing ont surtout porté sur le contenu rédactionnel (ce qui rejoint les observations sur les formulaires imprimés). En revanche, les analystes du Groupe Rédiger se sont penchés sur l'utilisabilité<sup>14</sup> des documents. Les problèmes techniques, relevant généralement des configurations locales du navigateur de l'internaute, n'ont pas été relevés, puisque la plupart d'entre eux ont été corrigés à un moment ou à un autre de l'analyse.

Les observations présentées dans cette partie du rapport portent le plus souvent sur de petits irritants. Les concepteurs doivent éviter de les multiplier dans les formulaires électroniques qu'ils mettent en ligne. L'un des facteurs importants à considérer dans l'évaluation de l'utilisabilité est celui de la perte de temps chez l'utilisateur. Cette question donne cours à des remarques parfois sans nuance de la part de spécialistes reconnus, dont Jakob Nielsen est le représentant le plus influent. Les recommandations de ce rapport évitent les conseils trop pointus véhiculés par les ergonomes du Web. Par exemple, une position très répandue voudrait que l'internaute se décourage ou change de site dès lors qu'il lui faut faire plus de trois clics pour atteindre l'information désirée. De notre point de vue, le nombre de clics n'est qu'un indice parmi tant d'autres pour déterminer si l'internaute persévère dans le site. Ce rapport ne formule aucune recommandation décontextualisée qui illustrerait une quelconque règle générale.

<sup>14.</sup> L'analyse de l'utilisabilité (traduction du terme anglais *usability*) d'un document électronique correspond à l'observation des problèmes de design qui peuvent ralentir l'internaute lorsqu'il navigue et utilise le document en question. Les problèmes de design peuvent toucher plusieurs aspects : le visuel, l'information, la navigation ou l'interface (LAMONTAGNE 2002 ; NIELSEN 2000 ; SPOOL 1999).

**71**– Un lien vers les formulaires devrait toujours être présent et très visible dans la page d'accueil.

# **72**—La classification des documents doit être pensée en fonction des besoins du citoyen; elle ne doit pas être la réplique fidèle d'un système de classement interne propre à un ministère ou à un organisme.

**73** – La page principale des formulaires devrait toujours contenir un lien qui donne accès à la liste complète des documents. Cette page devrait par ailleurs proposer différents modes d'affichage: par ordre alphabétique, par thèmes, par domaines, par besoins (du point de vue du citoyen), etc.

#### 3.2.1 Localisation des formulaires

Les formulaires – qu'il s'agisse de la version imprimée (en PDF) ou électronique – ne sont pas toujours aisément accessibles à partir de la page d'accueil d'un site. Dans certains cas, l'utilisation du moteur de recherche ou la navigation intuitive n'aident en rien. Seul l'examen attentif de tous les liens permet d'arriver au formulaire<sup>15</sup>.

#### Classement des documents offerts

Dans l'extrait suivant (exemple 65), bien que le classement témoigne d'un bon travail de regroupement, le citoyen doit malgré tout posséder une certaine connaissance de la classification administrative de ces formulaires pour mettre la main sur celui qu'il cherche.

# Les formulaires Cette page présence l'ensemble des formulaires de format PDF produits par le Ministère. Pour plus de renseignements, consultez la rubrique Comment télécharger nos documents PDF. Pour des informations sur nos formulaires iques, c'est-à-dire ceux qui peuvent être remplis directement à l'écran voyez la rubrique <u>à propos des formulaires dynamiques</u>. Vous remarquerez que certains documents portent la mention « spécimen ». Vous ne pouvez pas les utiliser. Pour les obtenir, adressez-vous au <u>bureau du Ministère de votre région</u>. Vous pouvez maintenant commander par Internet les formulaires dont vous arez besoin. Pour le faire, remplissez le <u>bulletin de commande</u>. 1MPÕTS TAXES Particuliers Carburant et IFTA Déclaration de revenus Eormulaires connexes Tabas INO Déclaration de revenus Eormulaires connexes Autres formulaires Fiducies Déclaration de revenus Formulaires connexes Sociétés de personnes Déclaration de revenus Econulaires connexes Employeurs Propriétaires d'immeubles locatifs Programmes sociaux Divers relevés Autres formulaires

exemple 65

<sup>15.</sup> Certains problèmes de localisation sont liés au design des sites principaux. Parmi ceux-ci, on peut noter l'absence de hiérarchie visuelle dans les différents niveaux du site, la trop grande quantité de texte suivi présentée à l'internaute dans les pages principales ou encore la multiplicité des systèmes de navigation entre la page d'accueil et le début du formulaire. Comme le but de l'étude n'est pas de décrire les problèmes des sites Web en tant que tels, ces points ne sont pas décrits dans ce rapport.

#### Parties d'un formulaire

L'extrait suivant (exemple 66) présente le contenu d'un formulaire ou plutôt d'un groupe de formulaires liés à une même procédure. Dans ce cas, le citoyen se trouve devant une multiplicité de documents (formulaire principal et annexes) parmi lesquels il doit choisir. Le problème de cette présentation réside dans le fait que le formulaire principal est présenté sur le même plan que les annexes et le formulaire d'essai, ce qui peut porter à confusion.

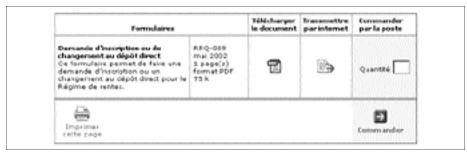
exemple 66

#### 3.2.2 Présentation du formulaire

Les formulaires sont des documents qui demandent généralement beaucoup de temps et d'énergie au citoyen. Ainsi, avant de commencer une tâche aussi lourde, le citoyen doit être sûr qu'il a le bon document entre les mains et que ce dernier sera présenté dans un format qu'il saura manipuler ou maîtriser.

# Fiche technique

L'exemple 67 présente un tableau synoptique qui décrit les caractéristiques d'un formulaire. Ce genre de description n'est pas toujours présent dans les sites gouvernementaux. Dans certains cas, des informations de base sont manquantes (destinataire, poids, format, nombre de pages s'il y a lieu, etc.).



exemple 67

**74**– La présentation d'un formulaire complexe doit toujours mettre en évidence le formulaire principal, les autres lui étant généralement liés.

**75**– Tous les formulaires, qu'ils soient en HTML ou en format PDF, devraient faire l'objet d'une présentation succincte. Les renseignements à fournir dans une page de présentation sont les suivants :

- le titre officiel du document :
- son code administratif;
- un court résumé qui présente le but du document et les clientèles visées et les renseignements techniques sur le document, comme le poids, la dernière date de mise à jour, les versions disponibles (HTML, PDF);
- un lien vers les documents complémentaires ou en relation avec le propos;
- les coordonnées d'une personne-ressource.

**76**— Les démarches proposées pour obtenir et remplir un formulaire doivent être présentées clairement : le citoyen doit avoir assez de renseignements pour faire la distinction entre la transmission directe par Internet et le téléchargement d'un document PDF, à remplir à la main ou à l'écran et à envoyer par la poste.

**77**—Tous les formulaires doivent être conçus pour l'impression sur papier de format 8,5 x 11 pouces (format standard du papier dans les imprimantes personnelles). Cette impression devrait être bien paramétrée, pour que toutes les données soient visibles sur la copie papier.

Les formulaires pourraient contenir une commande de formatage automatique, qui permettrait de faire passer les données entrées du formulaire dans un fichier PDF que le citoyen pourrait enregistrer et imprimer au besoin.

# Version imprimable

Les formulaires électroniques ne sont pas toujours offerts en version imprimable. Même les internautes les plus aguerris ont souvent besoin d'une version imprimée pour différents usages : pour garder une trace écrite dans leurs archives personnelles ou encore pour obtenir une copie de travail plus maniable.

#### 3.2.3 Structure du formulaire

En principe, les transactions faites à partir d'un formulaire électronique devraient accélérer les procédures comparativement au traitement de l'imprimé. Toutefois, pour que cela soit possible, il importe de concevoir les formulaires électroniques de manière à viser la plus grande efficacité.

# Organisation «étape par étape»

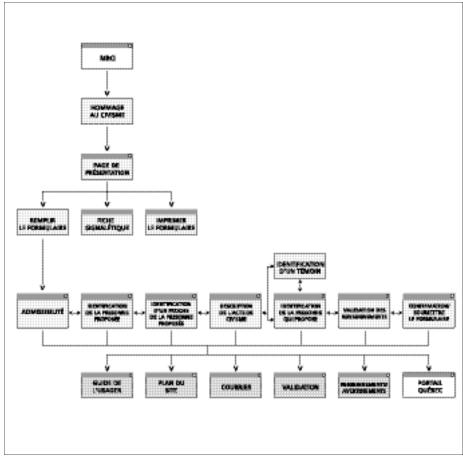
Dans l'exemple suivant (exemple 68), la démarche du citoyen est balisée du début à la fin du processus. Cette structuration de type « étape par étape » réduit considérablement le nombre d'erreurs potentielles et contribue surtout à rassurer le citoyen, par l'encadrement qu'elle prodigue.



exemple 68

Les huit étapes par lesquelles passera le citoyen sont identifiées dans le schéma suivant (exemple 69).

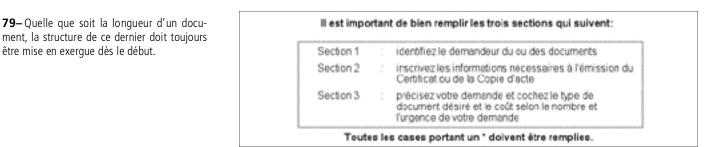
**78**– Quand les formulaires sont longs et complexes, un mode de structuration « étape par étape » doit être privilégié. Cela a pour effet de réduire les efforts de traitement du lecteur. Cette structure ne semble toutefois pas requise dans le cas des formulaires très simples.



exemple 69

# Synopsis

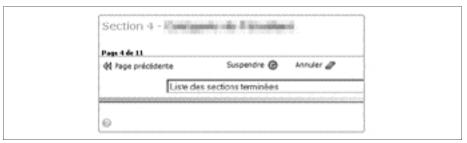
Le citoyen doit toujours pouvoir connaître les étapes qu'il va franchir avant de commencer sa démarche, ce qu'illustre l'extrait suivant (exemple 70).



exemple 70

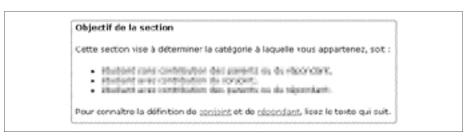
#### Mise en contexte

Dans l'extrait suivant (exemple 71), les objectifs de la section sont indiqués dans le fichier d'aide, et ce dernier n'est accessible que par le truchement d'un point d'interrogation à peine visible. Peu d'analystes l'ont vu.



exemple 71

**80**– La mise en contexte qui explicite le rôle d'une section doit figurer directement sur la page concernée (exemple 72).



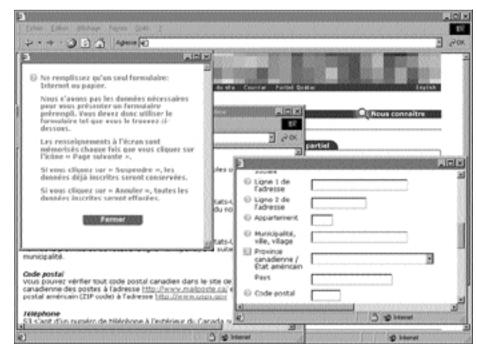
exemple 72

# Fenêtres secondaires

Malgré la progression constante des dimensions et des résolutions d'écran, le bureau du système d'exploitation est un environnement dans lequel la gestion des fenêtres demeure complexe pour beaucoup d'utilisateurs. Même lorsqu'ils ont une grande expérience du Web et une bonne connaissance de l'informatique, les internautes sont en général vite empêtrés dans les fenêtres du navigateur.

L'extrait suivant montre un formulaire qui ouvre jusqu'à quatre fenêtres simultanément (exemple 73): on trouve le formulaire principal, une fenêtre d'aide ponctuelle, le fichier complet de l'aide et la page principale du formulaire (avant d'y entrer).

- **81**—Lors de la préparation d'un formulaire, les concepteurs doivent concevoir un site qui minimise les manipulations de la part de l'internaute. Les différents renseignements à fournir au citoyen gagnent à être intégrés dans une seule et même interface, à condition que celle-ci ne soit pas surchargée.
- **82**–L'utilisation de fenêtres secondaires n'est pas à proscrire, mais ces dernières ne devraient être utilisées que pour fournir des informations qui doivent attirer l'attention. L'événement créé par l'ouverture d'une fenêtre secondaire capte généralement l'attention de l'utilisateur. La surutilisation de ce procédé pour présenter de l'information non contextuelle peut avoir pour effet de diminuer l'impact de l'ouverture de ces fenêtres. Par ailleurs, il arrive fréquemment que l'internaute ne se rende pas compte du changement de contenu d'une fenêtre secondaire lorsque plusieurs fenêtres sont ouvertes.



exemple 73

# 3.2.4 Navigation

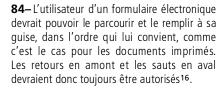
Intimement liée à la structure du document, la navigation concerne tous les moyens dont dispose l'utilisateur pour parcourir un document. Les moyens sont variés. Il y a les plus « naturels » et les plus fréquemment utilisés : les boutons de déplacement dans l'historique (*précédent, suivant, origine*), les barres de défilement vertical et horizontal, le clavier, la souris. Dans le cas des formulaires plus complexes, les concepteurs développent souvent des systèmes de déplacement adaptés au document.

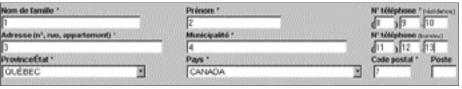
#### Utilisation du tabulateur

Le citoyen peut se servir de son clavier pour parcourir un formulaire. En effet, à l'aide du tabulateur (la touche TAB), il peut atteindre les liens, les cases ou les boutons. Toutefois, comme le montre l'exemple 74, le parcours du tabulateur ne suit pas forcément l'ordre attendu par l'utilisateur. Dans cet exemple, chaque étape du parcours du tabulateur a été numérotée et inscrite dans la case correspondante quand c'était possible. Le saut de 7 à 8 est le plus déconcertant.

**83**— Bien que ce soient les utilisateurs les plus expérimentés qui ont généralement recours aux déplacements avec le tabulateur, cette stratégie de navigation doit toujours être optimisée. Les sauts de cases doivent suivre la logique de l'information. Le design visuel doit être pensé de manière à ce que ce type de navigation suive l'ordre des éléments visuels.

Par ailleurs, comme ce mode de déplacement n'est pas toujours bien connu, il serait préférable d'indiquer d'entrée de jeu au citoyen qu'il peut utiliser cette ressource. On peut aussi lui préciser que l'utilisation de ce mode de navigation est possible dans les deux sens (TAB, saut avant, et MAJ+TAB, saut arrière).





exemple 74

#### Progression dans le formulaire

Quand il remplit un formulaire imprimé, le citoyen est totalement libre de remplir les parties du formulaire dans l'ordre qui lui convient, bien que la logique la plus simple soit d'aller du commencement vers la fin. Pour plusieurs formulaires électroniques, cette liberté est considérablement réduite, notamment à cause des procédures de validation, aspect dont il sera davantage question au point suivant.

Dans les sites gouvernementaux analysés, le citoyen est généralement obligé de remplir le document dans l'ordre imposé. De plus, le passage à une autre rubrique est très souvent conditionnel à la «réussite» de la précédente. Concrètement, l'utilisateur qui n'a pas rempli une première section, qui l'a mal remplie (erreur de saisie) ou qui ne l'a pas complètement remplie se voit généralement refuser l'accès à la suite du document (exemple 75). Il se sentira contrôlé, limité dans son action et en éprouvera de la frustration.



exemple 75

<sup>16.</sup> Les mécanismes de validation qui s'appliquent d'étape en étape ne devraient jamais restreindre l'accès au reste du document. En pratique, seule l'étape de la validation finale ne devrait pouvoir être franchie que si toutes les conditions sont respectées (voir la section *Validation* pour plus de détails).

**85** – Quand un formulaire comporte des champs conditionnels, les concepteurs doivent, dans la mesure du possible, les regrouper dans une section de manière à ne pas entraver le libre passage d'une étape à une autre.

**86** – Dans les formulaires construits en plusieurs pages, il faut décrire très clairement les étapes à franchir (de l'inscription à la validation finale). À toutes les étapes du processus, le citoyen doit pouvoir savoir où il se trouve, d'où il arrive (ce qu'il a effectivement rempli) et où il se dirige. Ces trois éléments sont fondamentaux dans le design de navigation (FLEMING 1998).

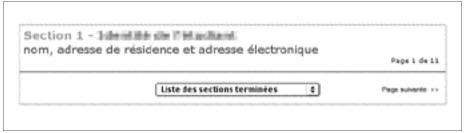
**87**– Un mode graphique (comme celui de l'exemple 69) pourrait être privilégié pour présenter les étapes d'un formulaire. En plus de donner une vue d'ensemble au citoyen, ce moyen pourrait devenir un outil de navigation très efficace.

**88**– Les formulaires électroniques doivent permettre le retour au site principal, surtout quand ce dernier contient des renseignements non inclus dans le formulaire. Les concepteurs doivent toutefois aviser le citoyen lorsqu'il y a un risque de perdre des données à cause du retour.

La recommandation 85 ne remet pas en cause l'importance de la validation des renseignements au fil des étapes; elle ne vise que son assouplissement. Toutefois, cet assouplissement atteint ses limites lorsqu'un formulaire comporte des champs conditionnels.

# Indicateurs de progression

La plupart des formulaires conçus par étapes présentent un indicateur de progression (page 1 de 11 dans l'extrait ci-dessous) qui situe le citoyen dans sa démarche. Dans l'extrait suivant (exemple 76), la section est bien indiquée, le nombre d'étapes aussi; par contre, l'utilisateur n'a aucune idée de la nature des étapes à franchir. Les indications sur le contenu à venir sont manquantes. Cela empêche le citoyen de se faire une idée plus juste du temps qu'il devra encore investir dans sa démarche.



exemple 76

#### Retour à la page principale

Un des éléments clés de la navigation est le retour à la page d'accueil ou à la page principale (FLEMING 1998, NIELSEN 2000). Certains formulaires sont conçus comme des documents indépendants, qui n'ont pas de lien avec le site principal. Ainsi, il n'est pas rare de trouver des formulaires sans lien vers la page d'accueil.

#### 3.2.5 Validation

Tous les formulaires devraient comporter au moins une étape de validation des données saisies. En plus de réduire le nombre d'erreurs, cela a pour effet de sécuriser le citoyen. Toutefois, la gestion du processus de validation peut devenir très lourde dans certains formulaires plus denses.

#### Moment de la validation

La validation des données peut se faire automatiquement au fil de la saisie (voir la section *PDF dynamique*), au passage de chacune des étapes (voir plus loin), à la demande de l'utilisateur <sup>17</sup> ou à la toute fin du processus (exemple 77). Dans le cas de documents longs ou difficiles à remplir, l'attente de la validation peut être source de frustration pour le citoyen, qui aurait bien aimé voir relever ses erreurs au fur et à mesure qu'il remplissait le formulaire.

Cliquez sur le bouton Vérifier pour vous assurer de l'exactitude des informations avant leur transmission.

Cliquez sur le bouton Tout effacer pour effacer les données que vous avez inscrites.

exemple 77

# Longueur du message de validation

Il arrive que l'énumération des problèmes identifiés dans un processus de validation soit une source de grande confusion pour le citoyen, surtout quand la liste est longue et qu'elle est affichée dans une fenêtre secondaire (exemple 78). Dans le cas suivant, l'utilisateur qui n'a pas pris soin de noter les éléments non validés aura du mal à retenir toutes les consignes.

Internet Explorer Script Alert La demande n'a pas été envoyée pour Pune des raisons indiquées ci-dessous. Le numéro d'assurance sociale est invalide. Le nom de famille manque. - Le prénom manque. - L'adresse manque. - Le nom de la ville manque. - Le code postal manque Le numéro de téléphone manque - La date de naissance manque ou est incomplète. L'identification du sexe manque.
L'identification de la citoyenneté manque. - La langue maternelle manque. - Le niveau de la formation actuelle manque. Yous n'avez pas indiqué quel est votre domaine d'études à temps plein en cours. Le nom de l'établissement scolaire fréquenté manque. OK

exemple 78

- **89**—La validation en fin de processus ne doit être utilisée que pour les formulaires très courts, là où peu de retours en arrière sont nécessaires pour corriger les renseignements saisis.
- **90**—Le summum de l'utilisabilité serait de permettre à l'utilisateur de faire valider le contenu du formulaire à la demande, c'est-à-dire au moment où il le désire, peu importe l'état d'avancement de la procédure.

En plus de cela, une validation «étape par étape » devrait être maintenue, ne serait-ce qu'à titre indicatif.

**91–** Quand le design visuel le permet, le contenu du message de validation pourrait être présenté dans la page même du formulaire à remplir, pour en faciliter la correction.

<sup>17.</sup> Aucun document du corpus n'offrait cette possibilité. Les formulaires de demandes de bourses et de subventions du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH) sont de bons exemples de validation à la demande (www.sshrc.ca).

# Intégration dans le formulaire

L'exemple 79 présente un système de validation « étape par étape » intégré directement dans l'interface du formulaire. Malgré l'efficacité évidente d'un tel système – selon l'opinion des témoins de l'enquête de Léger Marketing et des analystes –, certains éléments de présentation pourraient être améliorés dans le but d'en augmenter l'utilisabilité.



exemple 79

- **92**-Le système de renvois du processus de validation doit être bidirectionnel. Cela permet à l'utilisateur de corriger par lui-même les erreurs qu'il constate et d'accéder, s'il le désire, aux notes explicatives.
- **93**—Les consignes de validation générées en partie automatiquement doivent respecter les règles de syntaxe du français.
- **94**–Le contenu de l'aide, notamment en ce qui a trait aux formats prescrits, doit être en tout point conforme avec ce que le formulaire accepte.
- **95**–Il faut réduire au minimum les déplacements de l'utilisateur et maximiser l'utilisation des hyperliens dans les zones de validation, que ce soit pour atteindre les cases à remplir du formulaire ou encore pour consulter la rubrique d'aide.

L'hyperlien (1) du haut de la page renvoie à la note (1) inscrite plus bas (à droite), directement à la ligne où l'erreur a été commise. Toutefois, la note (1) inscrite à cette ligne n'est pas un hyperlien et ne permet donc pas un retour au haut de la page. Cela est particulièrement incommodant dans les pages plus longues d'un formulaire.

La note (2) présente un énoncé peu naturel, voire fautif (Le code postal est incorrect pour le pays Canada). L'insertion du mot Canada semble avoir été générée automatiquement. Par ailleurs, le format proposé (X9X 9X9) n'est pas celui qui convient dans le formulaire à remplir, puisqu'on ne peut pas ajouter d'espace entre les deux éléments du code postal, ce qui correspond pourtant aux habitudes des citoyens.

La note (3) demande à l'utilisateur de retourner à son icône d'aide.

# Imprécision du message de validation

Les messages de validation sont parfois très imprécis et renseignent très peu le citoyen sur les corrections qu'il doit apporter à son formulaire. Dans l'exemple 80, on avertit l'utilisateur qu'il a oublié de répondre à une ou à plusieurs questions. Il peut recevoir ce message à plusieurs reprises, sans autre précision. Par ailleurs, il doit lui-même retrouver les éléments manquants dans son formulaire, ce qui peut prendre un certain temps.

**96**— Les messages de validation doivent comporter toutes les précisions permettant à l'utilisateur d'identifier les sources d'erreurs potentielles et de les corriger.

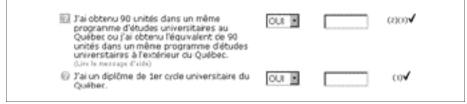


exemple 80

Malgré la relative précision des notes de validation de l'exemple 79, la correction pourrait être encore plus précise. Dans le cas de la note (1), on aurait pu cibler directement le problème de la case *Pays* au lieu de mentionner tous les éléments de l'adresse.

#### Précision des questions

Dans l'extrait suivant (exemple 81), la réponse à la première question est oui.



exemple 81

Toutefois, le système de validation prévient le citoyen qu'il devrait répondre *non* à la question (exemple 82), même si, en relisant la question, la réponse demeure *oui*!



exemple 82

**98**—Les questions posées dans un formulaire doivent être complètes. Si la réponse attendue ne peut être obtenue après la simple lecture de la question, celle-ci doit impérativement être réécrite.

Par ailleurs, le système d'aide doit rester un système d'aide. Il ne s'agit pas d'une extension du formulaire qu'on utilise pour pallier les manques de précision des questions ou des rubriques du formulaire.

**99**— Tous les formulaires qui supposent un transfert de données à traiter devraient automatiquement fournir un numéro de référence unique pour la requête. Ce numéro pourrait être utilisé par le citoyen afin de suivre l'évolution de son dossier auprès du ministère ou de l'organisme concerné. Par ailleurs, au moment même où ce numéro est attribué, les coordonnées du service à la clientèle devraient être affichées. Le citoyen serait rassuré par une telle mesure.

**100a**– Un avis de confirmation contenant les renseignements précités devrait être systématiquement envoyé à l'adresse électronique du citoyen. Cela lui permettrait d'avoir une trace écrite de sa requête.

**100b**— L'interface de confirmation pourrait aussi être conçue de manière à offrir la possibilité d'imprimer l'avis.

**101**– Dans le cas d'un formulaire qui doit être imprimé et posté, une remarque pourrait apparaître, au moment de la validation finale, pour rappeler au citoyen qu'il doit relire les renseignements une dernière fois et signer le formulaire.

En fait, la question est incomplète, et le citoyen doit absolument lire la rubrique d'aide (exemple 83) pour s'en rendre compte, sinon il continuera à répondre oui.

Autonomie après l'obtention de 90 unités d'études universitaires

Sélectionnez « Nen » si vous arez déjà sélectionné « Oui » à l'une ou l'autre des rubriques suivantes (dans de das, vous avez déjà acquis l'équivalent de 90 unités d'études universitaires) :

Fai un diplôme de 1er cycle universitaire du Québec;

Fai un diplôme d'études supérieures I en musique ou une attestation d'études au terme de trois années de formation d'un conservatoire de musique ou d'act dramatique du Québec;

Fai un diplôme de 1er cycle universitaire ou l'équivalent obtenu à l'extérieur du Québec.

Sélectionnez » Oui » uniquement si vous répondez aux evigences suivantes, selon que vous poursuivez des études :

exemple 83

#### 3.2.6 Sécurité

La question qui fait le plus consensus dans l'enquête menée par Léger Marketing a trait à la sécurité de l'information. En effet, tous les participants accordent beaucoup d'importance au fait de recevoir la confirmation que leur requête a bel et bien été enregistrée.

#### Confirmation de réussite

Dans le formulaire illustré ici (exemple 84), une page de confirmation vient clore le processus de saisie de données. Bien que le message confirme que les données entrées dans le formulaire ont été transférées au ministère, aucune indication n'est fournie au citoyen pour qu'il soit en mesure de faire le suivi de sa requête.



exemple 84

**102**– L'interface de confirmation doit comporter des éléments connus de l'utilisateur. Les éléments générés automatiquement qui ne sont pas utilisables par le citoyen ne devraient pas être affichés sur cette page.

Certaines interfaces de confirmation présentent des données nouvelles qui ne sont pas connues du citoyen. Dans l'exemple 85, l'utilisateur peut s'interroger sur l'utilité du code à barres, puisqu'il le voit pour la première fois. D'où provient-il? S'agit-il d'un numéro de confirmation? Faut-il le noter?

Identification / confirmation

ST-JEAN, JEAN

Étudiant

Code à barres : 900 035 247

Votre demande in a light fractulars a bien été reque le 18 septembre 2002.

exemple 85

#### Serveur sécurisé

Avant d'entrer dans un formulaire transactionnel, le citoyen est souvent confronté à un message sur la sécurité des données. Dans l'extrait suivant (exemple 86), on explique au lecteur que les renseignements fournis seront « d'abord encodés par un serveur privé » pour assurer la confidentialité. Si la remarque a pour but de rassurer le citoyen, elle peut néanmoins créer un doute dans l'esprit de celui ou de celle qui ne maîtrise pas bien les concepts informatiques (encodé, serveur).



exemple 86

#### Délai et zone de sécurité

Pour des raisons de sécurité, il arrive que les formulaires soient rendus inaccessibles après 10 ou 15 minutes d'inactivité de la part du citoyen (exemple 87). Cela crée de l'inquiétude chez l'utilisateur, qui risque ainsi de perdre la partie des données non validées.

Expiration du délai d'utilisation. La connexion à l'Aide financière aux études a été interrompue parce que vous avez passé plus de 10 minutes sans ciquer sur Page survante. Veuillez vous identifier de nouveau.

exemple 87

**103**– Il est essentiel de rassurer le citoyen à propos de la sécurité de ses données. Toutefois, il est inutile de le faire avec des termes techniques, puisque le citoyen n'y comprendra rien ou s'en trouvera même incommodé. Sans insister sur le processus de sécurité comme tel, le concepteur doit mettre en confiance le citoyen par l'intermédiaire d'un texte clair et simple.

**104**– Par ailleurs, un lien menant vers les détails techniques, mais vulgarisés, pourrait être proposé au citoyen.

**105**– L'expiration du délai d'utilisation doit être clairement indiquée. D'abord, l'utilisateur doit connaître ce délai dès le début de la session. Il faut éviter de noyer cette information dans la masse des documents d'aide. Elle doit paraître en évidence sur le formulaire.

De plus, un compteur pourrait indiquer le temps d'utilisation restant. Ce compteur pourrait s'afficher à la demande de l'usager.

Enfin, à divers intervalles (5, 2 et 1 min.), un timbre sonore pourrait être actionné, de manière à signaler à l'utilisateur que la connexion est sur le point d'être rompue. L'utilisateur pourrait évidemment désactiver cette alarme.

**106**— Il est impératif que tous les renseignements soient enregistrés lors de l'expiration du délai, y compris ceux qui n'ont pas été validés.

**107**– À tout moment, les données entrées dans un formulaire devraient pouvoir être sauvegardées, quels que soient la longueur ou le type de formulaire.

Des options de sauvegarde doivent être intégrées à l'interface de navigation. Ainsi,un internaute peut revenir dans son formulaire à plusieurs reprises et le retrouver dans l'état où il l'avait laissé quelques jours auparavant.

**108**—Lorsqu'un internaute quitte une zone sécurisée, il doit en être averti.

**109**– Le WAI <sup>18</sup> et la plupart des spécialistes de l'ergonomie (avec NIELSEN en tête) sont totalement contre l'emploi de feuilles de style « verrouillées». Si l'utilisateur désire augmenter ou diminuer la taille du texte des formulaires, il doit être en mesure de le faire, et ce, pour tous les textes d'un document.

# 3.2.7 Design graphique

En général, le design graphique des formulaires (mise en page, emploi des couleurs, typographie, etc.) n'a posé aucun problème important, sauf peut-être en ce qui a trait à la taille relative de certaines polices de caractères. En effet, certaines d'entre elles sont parfois très petites et sont donc pratiquement illisibles pour bien des lecteurs, même pour ceux qui ont une très bonne vue.

#### Taille des caractères

L'utilisateur peut bien sûr grossir la taille de certains caractères en utilisant adéquatement les fonctions de son navigateur (affichage > taille du texte dans Internet Explorer). Toutefois, il arrive que certains formulaires soient construits à partir d'une feuille de style qui « verrouille » le paramétrage manuel, comme c'est le cas dans l'exemple 88. La taille du texte du menu de gauche ne varie pas, même si l'utilisateur effectue le changement.



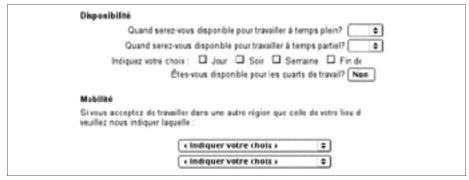
exemple 88

Une recommandation comme la recommandation 109 est généralement très impopulaire auprès des designers graphiques qui y voient un obstacle à leur processus créatif. Les designers et les concepteurs doivent d'abord servir la cause de l'accessibilité et non celle de l'esthétisme. Par ailleurs, il est tout à fait possible de concevoir des formulaires qui soient à la fois intéressants du point de vue visuel et parfaitement conformes aux principes d'accessibilité véhiculés par le WAI.

<sup>18.</sup> Le WAI est le *Web Accessibility Initiative*, directement rattaché au W3C. Les recommandations et le détail des travaux de cette organisation sont diffusés à http://www.w3.org/WAI/.

#### Grille visuelle

La grille visuelle (mise en page: alignement, marges, gouttières) manque parfois de cohérence à l'intérieur d'un même document (exemple 89). L'effet de guide visuel que procure une mise en page cohérente est ainsi rompu.



exemple 89

De même, la grande quantité d'alignements empêche le citoyen de se créer une « routine » de lecture qui l'amènerait, par exemple, à développer le réflexe et l'intuition de la position des questions (à gauche) et de celle des réponses (à droite). Il s'agit là d'une caractéristique du visuel qui n'est pas exploitée.

Province/Etat\* Pays \* 110-Les alignements et l'attribution des QUÉBEC CANADA positions doivent être rigoureusement établis 0 et respectés dans les formulaires électro-Section 2 niques, tout autant que pour l'imprimé. Les concepteurs doivent avoir pour objectif de minimiser les efforts du citoyen. Si un formulaire présente toujours ses questions Nom de famille selon l'acte de naissance \* dans le même alignement, le citoyen saura où les trouver et il anticipera leur position Date de naissance (AAAA - MM - JJ) \* Sexe' 0 . - 0 Mois d'une page à l'autre. L'utilisation du docules de naissance (hópital et localité) " ment gagnera alors en efficacité. **111–**Cet effet pourrait être encore plus fort Remplir l'une ou l'autre si un canevas était imposé pour tous les des sections ci-contre formulaires électroniques. Le citoyen dévelop-

perait alors des habitudes de navigation bien

plus solides.

exemple 90

#### Liste d'éléments

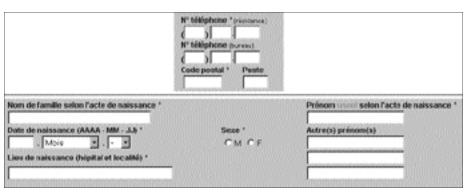
Certaines rubriques d'aide présentent de longues listes d'éléments. La disposition des éléments qui composent ces listes, notamment les titres, rend parfois la consultation très pénible. Dans l'exemple 91, l'alignement centré ralentit considérablement le temps de consultation et de lecture de la liste, puisque le lecteur doit sans cesse changer sa position oculaire pendant la lecture.

Section of the second of the s

exemple 91

# Regroupement de l'information

Certaines rubriques manquent de cohésion en ce qui a trait à la disposition des éléments. Dans le premier extrait qui suit (exemple 92), la case pour le numéro de poste téléphonique est alignée à côté du code postal. Dans le deuxième extrait, la case pour le prénom semble faire partie d'un autre ensemble d'informations.



exemple 92

- **112** Les longues listes doivent être présentées de façon très compacte pour faciliter le repérage.
- **113** L'alignement centré rend très difficile la consultation de données disposées verticalement; il s'agit d'un mode de présentation à éviter dans la conception des listes.

**114**– Comme c'est le cas pour l'imprimé, les éléments appartenant à un même groupe d'informations (renseignements liés au numéro de téléphone, renseignements personnels, etc.) doivent être regroupés de manière à reproduire l'ordre naturel dans lequel le citoyen a l'habitude de les retrouver ou encore de manière à créer un effet de proximité. Ce principe fait en sorte que des éléments sont perçus comme étant regroupés, ce qui confirme qu'ils ont une fonction semblable.

#### Identification des sections

Dans certains formulaires, il n'est pas facile au premier coup d'œil d'identifier la section dans laquelle on se trouve. Dans l'exemple 93, l'identification est placée beaucoup trop en retrait.

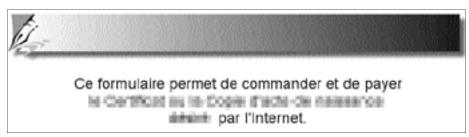
**115**–L'identification des sections d'un formulaire doit toujours être très claire et facile à repérer.



exemple 93

### Traitement graphique confondant

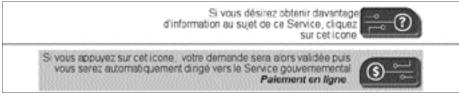
Il peut arriver que le traitement graphique de certains éléments ne rende pas parfaitement compte de la fonction de ces derniers. Dans l'extrait suivant (exemple 94), la zone d'identification ressemble sur plusieurs points à un bandeau publicitaire qu'on trouve dans la majorité des sites Web commerciaux.



exemple 94

De même, dans l'exemple 95, le traitement graphique des deux boutons (? et \$) est tellement semblable que l'utilisateur peut les confondre. Ces deux éléments ont pourtant des fonctions très différentes: la première icône annonce une rubrique d'information (?) alors que la deuxième conduit vers un site de paiement en ligne (\$).

**116**– Les éléments visuels utilisés dans les formulaires doivent être très clairs et ne poser aucun problème d'interprétation pour le citoyen.

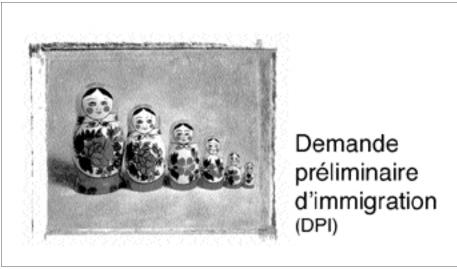


exemple 95

# Appui visuel non pertinent

L'emploi d'éléments visuels peut contribuer à l'efficacité des documents électroniques, notamment parce que cela peut les rendre plus attrayants. Toutefois, il arrive que les éléments choisis ne semblent pas avoir de lien avec le contexte, comme c'est le cas dans l'exemple fictif ci-dessous (exemple 96).

**117**– Les illustrations utilisées doivent avoir un lien direct avec le contexte dans lequel elles sont employées. À tout le moins, il doit s'agir d'une analogie que la majorité des citoyens peuvent saisir.



exemple 96

#### 3.2.8 Zones de saisie

Les zones de saisie peuvent se présenter sous différentes formes. Qu'il s'agisse de cases à cocher ou à remplir, de boîtes de texte ou encore de menus déroulants, chaque type peut être pertinent en fonction de la nature de l'information à y inscrire.

#### Mauvais format de données

Les analystes, comme les témoins de l'enquête, ont souvent reproché aux concepteurs de formulaires de ne pas présenter des cases qui respectent le format des informations à inscrire. Dans l'extrait suivant (exemple 97), pour entrer dans la case, le code postal doit être écrit sans espace, sinon il n'entre pas au complet.

**118**– Les cases doivent être formatées de manière à recevoir l'information comme elle se présente naturellement (code postal, numéro de téléphone, division des éléments de l'adresse domiciliaire, etc.).



exemple 97

# Intitulés ambigus

Dans l'exemple 98, les intitulés sont ambigus. Il est difficile pour l'utilisateur de bien en saisir le sens sans recourir au système d'aide. De plus, la différence de dimension entre les deux boîtes de saisie laisse penser que chacune d'entre elles doit recevoir une information spécifique, ce qui n'est pas le cas.

**119**– Les cases de saisie doivent être identifiées avec précision. L'intitulé doit représenter un élément connu et habituel pour le citoyen. Il ne faut pas laisser à ce dernier la liberté d'inscrire l'information comme bon lui semble.

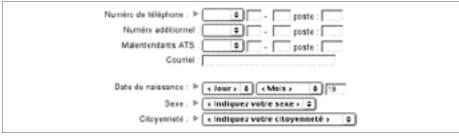


exemple 98

#### Menus déroulants

Bon nombre de formulaires ont recours aux listes ou aux menus déroulants. Ce moyen offre l'avantage de limiter le nombre de réponses possibles à une question. Évidemment, cela ne peut pas être utilisé dans tous les cas. Dans l'exemple 99, leur emploi a été maximisé: on offre à l'utilisateur une liste des codes régionaux, des jours du mois, des mois, du sexe et des types de citoyenneté.

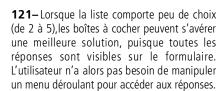
**120**– Quand une case de saisie peut recevoir un nombre très limité de réponses, il est judicieux de recourir aux listes déroulantes. Toutefois, il faut éviter de faire des listes trop longues qui nécessitent l'utilisation de la barre de défilement vertical.

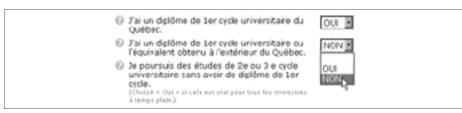


exemple 99

#### Mauvais positionnement

La disposition des cases peut, par contre, poser un léger problème en ce qui a trait à l'alignement des questions et des réponses. Dans l'extrait suivant (exemple 100), il suffit d'une distraction mineure pour croire que la réponse (*non*) convient pour la réponse en vis-à-vis (la troisième case de l'exemple).





exemple 100

**122**—Il peut être pertinent d'anticiper les renseignements à inscrire dans certaines cases, surtout lorsqu'elles sont hautement prévisibles.

Toutefois, cela peut confondre certains utilisateurs qui ne prendraient pas la peine de bien s'assurer que l'information inscrite convient à leur situation.

**123**—Les cases des listes déroulantes ne devraient pas être laissées vides. Il devrait toujours se trouver un texte d'invitation à les remplir: « Choisissez une province ».

**124**– Quand cela est utile, l'aide devrait exploiter au maximum les possibilités multimédias du Web, soit en offrant des fichiers sonores, soit en illustrant une explication, etc.

# Réponse par défaut

Il arrive que certaines cases reçoivent très souvent la même réponse. Par exemple, dans le cas des cases *Province* et *Pays* d'un formulaire québécois, les réponses *Québec* et *Canada* sont de loin les plus fréquentes (exemple 101).



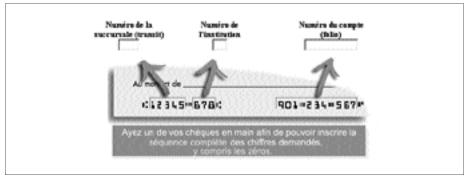
exemple 101

#### 3.2.9 Documents d'aide

La complexité des formulaires nécessite, la plupart du temps, la préparation de documents d'aide précis et complets. Pendant qu'il remplit son formulaire, l'utilisateur y a généralement recours à de multiples reprises.

# Emploi d'un modèle

L'aide peut prendre plusieurs formes : guides complets, remarques ponctuelles au fil de l'utilisation du formulaire, tableau synthèse, etc. Dans certains cas, il peut même s'agir d'une illustration. L'exemple 102 présente un bon cas d'utilisation de l'illustration.



exemple 102

#### Adaptation de l'imprimé

Les formulaires électroniques étant le plus souvent des adaptations, voire des transpositions d'une version imprimée, l'aide présentée n'est souvent pas adaptée à l'électronique. Il arrive que le texte d'aide soit localisé dans un document distinct du formulaire, et il revient alors à l'utilisateur de naviguer, de l'un à l'autre ou dans l'un et l'autre, pour trouver l'information recherchée.

**125**—Le système d'aide doit toujours être mis en étroite relation avec le contenu du formulaire.

**126**– Si le design visuel le permet, le contenu d'aide pourrait être intégré à même l'interface du formulaire (exemple 103). Cela permettrait de réduire la confusion et la perte de temps liées à l'utilisation de deux documents distincts.

127- Quelle que soit la forme que prend

l'aide, le contenu de cette dernière doit être en parfaite adéquation avec les rubriques

du formulaire. L'intitulé doit être repris

tel quel, comme l'ordre dans lequel les

La mise en vis-à-vis permet de réduire

considérablement les problèmes de confor-

mité entre l'aide et les rubriques du formulaire, puisque le lecteur a, en plus

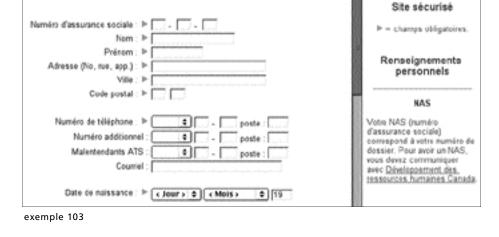
des repères textuels, d'importants repères

visuels qui lui indiquent que ce qui est

mis en parallèle se rapporte au même

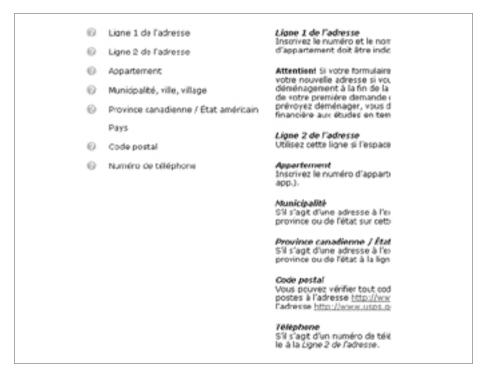
éléments apparaissent.

bloc d'information.



# Adéquation entre l'aide et le formulaire

Dans l'extrait suivant (exemple 104), la mise en parallèle de l'aide et du formulaire auquel elle se rapporte montre que certaines appellations ne sont pas les mêmes (municipalité, ville, village/Municipalité; numéro de téléphone/téléphone). Cela peut porter à confusion.



exemple 104

#### Accès à l'aide

L'utilisation d'une aide qui n'est pas immédiatement accessible dans l'interface du formulaire augmente de beaucoup les manipulations et les déplacements de l'utilisateur. La situation est encore pire quand le fichier d'aide lui-même renvoie à des documents externes ou à d'autres parties de l'aide (exemple 105).

Code d'établissement

Cliquez [C] pour obtenir la liste des codes d'établissement d'enseignement et des d'établissements correspondants.

exemple 105

# Manque de convivialité

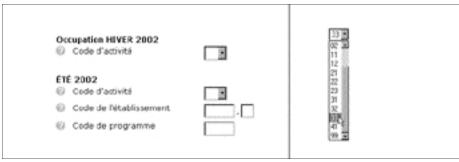
Dans certains cas, l'utilisateur doit copier ou mémoriser certaines données de l'aide. Les codes présentés dans l'extrait suivant (exemple 106) ne peuvent être copiés intégralement à cause de la division de la case du formulaire.



exemple 106

#### Renseignements explicites

Par ailleurs, ces listes de codes ne veulent rien dire pour le citoyen (exemple 107). Il s'agit d'une information présentée selon le point de vue de l'Administration.



exemple 107

**128**—Le document d'aide doit présenter de façon directe et sans intermédiaire l'information dont a besoin le citoyen.

**129**– Quand c'est possible, le formulaire devrait tenir compte des renseignements préalablement donnés par le citoyen pour adapter le contenu de l'aide. Ainsi, au lieu d'avoir à parcourir la liste complète des éléments à sélectionner, le lecteur n'aurait qu'à consulter une liste adaptée. Bien sûr, l'accès à la liste complète doit toujours être permis.

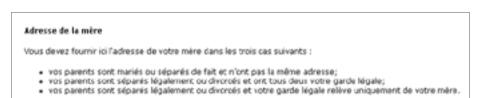
**130**– L'utilisateur devrait toujours avoir accès aux différentes listes de codes à partir de l'interface.

**131**– Les listes de codes devraient toujours être employées avec leur description pour ne laisser place qu'à l'élément qu'elles désignent.

# Manque de précision

Dans l'extrait qui suit (exemple 108), l'utilisateur se demande ce qu'il doit inscrire dans la case si sa situation ne correspond pas aux trois cas décrits.

**132**—Les consignes et les précisions données dans l'aide doivent absolument couvrir tous les cas de figure.



exemple 108

#### 3.2.10 Formulaire d'essai

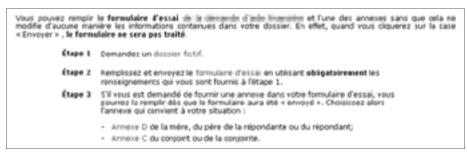
Certains sites proposent un formulaire d'essai qui permet au citoyen de se familiariser avec le document sans qu'il y ait d'incidence dans son dossier (exemple 109).



exemple 109

Pour le citoyen, l'utilisation de ce type de formulaire peut allonger de façon importante le processus administratif. Dans le cas de l'aide financière aux études, cela peut doubler le temps passé devant l'écran. En plus des problèmes propres au formulaire « réel » (pour être efficace et pertinent, le formulaire d'essai doit en être la copie conforme), l'utilisateur doit conjuguer avec les difficultés du formulaire d'essai.

L'extrait suivant (exemple 110) montre que l'utilisateur doit utiliser les données d'un dossier fictif pour entrer dans le formulaire. Le jeu de «copier-coller» qui s'ensuit et le nombre de fenêtres secondaires qui envahissent l'écran alourdissent énormément cette aide présumée.



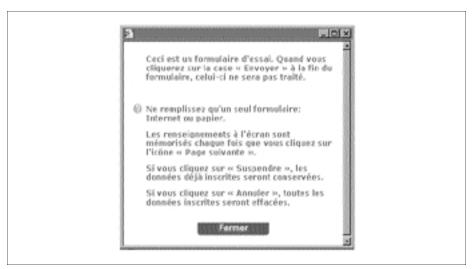
exemple 110

Par ailleurs, outre la fenêtre d'avertissement du départ, on ne rappelle jamais à l'utilisateur qu'il s'agit d'un formulaire qui n'aura aucune conséquence sur le traitement de sa demande réelle. Ce constat peut sembler banal, sauf pour celui ou celle qui oublie la nature du formulaire au cours du processus et qui perd ses données après une heure de travail.

**133**– Lorsqu'un formulaire d'essai est employé, le citoyen doit y avoir facilement accès. N'importe quelle information (et non celle d'un dossier fictif) doit pouvoir servir de clé d'entrée.

Si cela n'était pas possible, pour des questions de gestion de base de données, le formulaire pourrait être prérempli.

Les concepteurs doivent néanmoins s'interroger sur la pertinence d'avoir recours à des formulaires d'essai, un formulaire « réel » repensé demeurant sans doute la meilleure solution.



exemple 111

L'emploi d'un formulaire d'essai peut séduire au premier abord. Toutefois, si la stratégie sous-jacente à cette disposition vise la diminution des erreurs commises par les étudiants, la pertinence de revoir l'utilisabilité du formulaire « réel » pourrait être une voie d'exploration bien plus rentable.

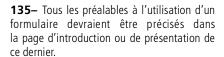
#### 3.2.11 PDF dynamique

Un formulaire en version PDF présente généralement le même contenu que celui de la version papier. Dans le cas du PDF dynamique (par opposition au PDF statique), outre la possibilité de le remplir directement à l'écran, certaines fonctionnalités de navigation peuvent y avoir été ajoutées.

#### Fonctions du PDF

Dans l'extrait suivant (exemple 112), on voit que le formulaire est offert en deux versions: le PDF statique et le PDF dynamique. Pour le citoyen, il n'est toutefois pas facile de comprendre la distinction entre *visualiser* et *remplir à l'écran*, d'autant plus que les deux versions peuvent être visualisées.

**134**– Quand plusieurs versions d'un formulaire existent, il faut préciser au citoyen les actions concrètes qu'il doit entreprendre pour chaque version. Dans le cas d'une version en PDF statique, il faut lui préciser qu'il s'agit d'une version à imprimer et à remplir ensuite à la main. Dans le cas du PDF dynamique, il faut lui indiquer qu'il doit le remplir à l'écran et l'imprimer ensuite.



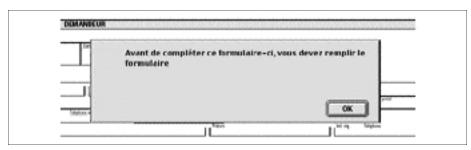
**136** Lorsqu'une référence à un document doit être présentée, les concepteurs doivent donner à l'utilisateur tous les moyens pour l'atteindre. Si la ressource est offerte en format électronique, il faut la lier à ce document par un hyperlien. Si ce n'est pas le cas, il faut donner les coordonnées téléphoniques ou le courrier électronique d'un responsable.



exemple 112

#### Préalable manquant

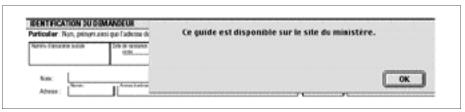
L'exemple 113 montre que le formulaire doit être rempli avant la poursuite des autres tâches. Si l'internaute avait été mis au courant de ce détail un peu plus tôt, il n'aurait peut-être pas pris le temps de charger un document relativement lourd, surtout s'il se branche à Internet avec un modem à basse vitesse.



exemple 113

#### Référence incomplète

L'exemple 114 présente un message d'aide qui annonce qu'un guide se trouve dans le site du ministère en question. Aucune référence supplémentaire n'est donnée.



exemple 114

#### Présentation visuelle

Visuellement, le document en PDF dynamique se présente comme un document en PDF statique (donc comme la version imprimée), auquel on a ajouté des boutons de commande, des liens hypertextes et de la couleur (exemple 115). Comme l'a souligné François Garon (2002), la souplesse du PDF dynamique en ce qui a trait à la présentation visuelle demeure limitée.

**137**— Un formulaire en PDF dynamique créé à partir d'une version imprimée très dense et compacte risque d'offrir une présentation plus ou moins esthétique lorsque des éléments visuels qui ne font pas partie du design de départ sont ajoutés. Les concepteurs devraient utiliser au maximum les éléments déjà en place dans la version imprimée pour éviter l'effet de « bruit » visuel et de surcharge graphique.

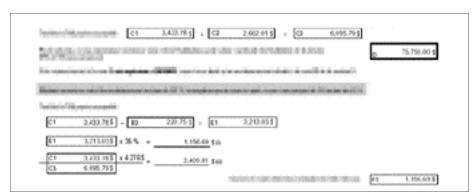


exemple 115

#### Calculs automatiques

La particularité intéressante du format PDF dynamique réside à coup sûr dans la possibilité d'effectuer automatiquement certains calculs (exemple 116). Toutefois, lorsque les calculs automatiques sont terminés, il devient difficile pour l'utilisateur d'identifier les cases dont le contenu est modifiable.

**138**— Il faut mettre en évidence les cases qui servent de base au calcul automatique.



exemple 116

# Téléchargement des extensions

Le problème le plus souvent relevé à propos du format PDF – comme c'est le cas pour tous les autres logiciels d'extension (*plug-in*) – est sans aucun doute celui des démarches imposées à l'internaute pour y accéder (exemple 117).

# **139**— Lorsqu'un logiciel est requis en plus du navigateur, une section d'aide très détaillée doit accompagner le document. Comme tous les utilisateurs ne sont pas familiers avec ce genre de procédure, le lien qui mène vers le logiciel doit être dirigé sur la page de téléchargement et non sur la page de l'organisme.

- **140** Les formulaires en version imprimée qui sont offerts gratuitement dans les ministères et les organismes devraient tous se retrouver dans le Web. Leur utilisation devrait être permise dans tous les cas.
- **141** Pour tout formulaire électronique, dans le texte d'introduction, ou dans l'en-tête du document, il faudrait indiquer à l'utilisateur qu'il a la possibilité d'enregistrer ses données.

# Comment télécharger nos documents PDF ?

Tous les documents en formet PDF (Porteble Document Forme) disponibles dans notre site peuvent être consultée et imprimée.

Certains formulaires peuvent être remplis directement à l'écran, alors que d'autres permettent d'effectue: des calculs. On les appelle « dynamiques ».

Pour visualiser ces documents, le logiciel Acrobet Reader<sup>MC</sup> est nécesseire. Vous pouvez veus le procurer gretoirement exprés de le compegnie <u>dubdes</u>.

Si vous veuler des renseignements plus précis sur les formulaires dynamiques, consulter la subviços À propos des formulaires dynamiques

exemple 117

# 3.3 Répertoire des programmes et services

Selon les analystes, le Répertoire des programmes et services est un outil fort efficace. Le repérage de l'information y est facile et l'utilisation du moteur de recherche ne pose pas de véritable problème. Tous s'entendent pour dire qu'il s'agit d'un outil indispensable qui gagnerait à être connu.

Les problèmes soulevés constituent rarement des entraves majeures à la communication. Globalement, il suffirait de quelques modifications pour en améliorer l'utilisabilité – soit, en bout de ligne, pour favoriser la satisfaction du citoyen.

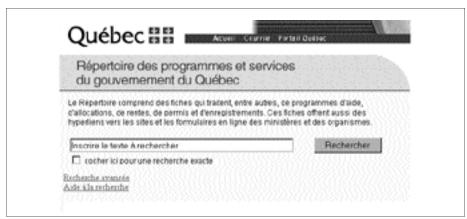
#### 3.3.1 Identification

Comme tous les sites du domaine **gouv.qc.ca**, le Répertoire est soumis à certaines règles de présentation dictées dans le *Programme d'identification visuelle* (PIV).

#### Mauvaise intégration de l'en-tête gouvernemental

Dans l'exemple 118, l'en-tête gouvernemental n'est pas intégré à l'interface de recherche. Étant donné que cet en-tête est normé par le PIV, c'est donc au Répertoire qu'il faut reprocher le manque d'intégration. Toutefois, il y a lieu de se demander si les recommandations du PIV à cet égard ne pourraient pas être revues de manière à améliorer l'intégration des éléments de l'interface.

**142**— Le bandeau d'en-tête décrit dans le PIV devrait inclure l'identification du site dans lequel l'internaute se trouve. Par ailleurs, la zone de titre de la page devrait toujours avoir préséance sur les autres éléments.

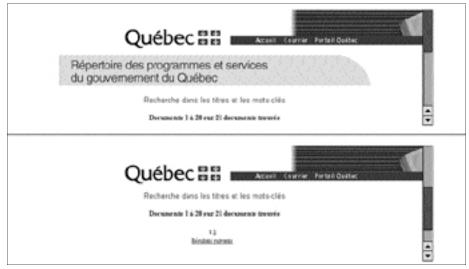


exemple 118

#### Zone de titre volatile

Le titre du répertoire (zone d'identification) disparaît si l'on fait défiler la page de résultats, lorsque ces derniers sont nombreux, alors que le bandeau de Portail Québec apparaît toujours à l'écran. Pourtant, ce bandeau constitue une zone d'information secondaire dans ce contexte (exemple 119).

**143**– Il faut faire en sorte que l'identification d'une page importante (premier niveau du moteur) soit toujours apparente.



exemple 119

#### 3.3.2 Navigation

En général, la navigation dans le Répertoire se fait sans problème, étant donné qu'elle respecte une logique intuitive. Les quelques remarques qui suivent visent l'amélioration d'un produit déjà très efficace.

#### Ambiguïté sur la page d'accueil

Une fois que la page d'accueil principale est traversée (exemple 120), il n'y a plus moyen d'y revenir autrement qu'en utilisant l'historique du navigateur. Or des renseignements sur la gestion du Répertoire s'y trouvent.

**144**– Il faudrait créer un lien vers la page d'accueil à partir de la page principale du Répertoire. L'utilisateur qui s'engouffre dans un site sans possibilité de retour ne se sent pas rassuré.

**145** Des informations de nature administrative sur la conception, le fonctionnement et la mise à jour du Répertoire devraient être disponibles à partir du Répertoire lui-même.



exemple 120

#### Zone de menu mal intégrée

Comme l'en-tête du site du Répertoire ressemble à s'y méprendre à l'un de ces bandeaux publicitaires si communs dans les sites commerciaux, il y a un important risque de confusion dans l'interprétation du menu (exemple 121). Ce dernier présente des liens (Accueil, Courrier, Portail Québec) que l'utilisateur risque d'attribuer à un autre site, en l'occurrence à Portail Québec. L'utilisateur moyen, et même le plus expérimenté, n'aura peut-être pas le réflexe d'utiliser ces liens lors de sa visite dans le Répertoire.

De plus, l'utilisateur risque d'attribuer la fonction Nouvelle recherche au site Portail Québec et non au Répertoire lui-même. Il se peut donc qu'il évite de l'utiliser, croyant qu'il sera dirigé vers un autre site.



exemple 121

dans l'interface de recherche permettrait

d'éliminer toutes les ambiguïtés.

# Navigation thématique à promouvoir

L'outil de recherche offre une très bonne performance et démontre une excellente utilisabilité. Il devrait être encore mieux exploité (exemple 122).

**147**– Bien qu'il soit très visible dans la page de recherche, le moteur de recherche par sujet devrait être offert plus directement à l'utilisateur. Le texte d'introduction du Répertoire, celui qui présente le moteur de recherche, devrait d'emblée présenter les deux possibilités de recherche (par mots-clés et par sujets), au lieu de laisser l'utilisateur découvrir ces fonctions par lui-même.



exemple 122

#### 3.3.3 Aide à la recherche

Les spécialistes du référencement et de la recherche documentaire dans le Web sont unanimes pour dire que la cause principale de la mauvaise utilisation des moteurs est sans aucun doute le manque d'information sur le fonctionnement du moteur lui-même (ANDRIEU 2001). Dans la très grande majorité des cas, les moteurs sont accompagnés d'une rubrique d'aide à la recherche, comme c'est le cas dans le Répertoire.

148—Pour rompre avec l'impression d'ajouter une tâche supplémentaire à l'utilisateur, les concepteurs auraient avantage à trouver des stratégies d'intégration de l'aide dans l'interface principale. Le choix de la fenêtre secondaire n'est pas forcément une mauvaise idée, bien qu'elle contribue à remplir l'espace de travail des utilisateurs. Les stratégies développées ne doivent toutefois pas ralentir la consultation des internautes qui n'ont pas besoin de consulter l'aide. En d'autres mots, elle ne doit pas passer du statut de document facultatif à celui de document obligatoire.

Afin d'optimiser la performance de la recherche, les utilisateurs du Répertoire devraient lire au moins une fois les consignes de recherche. Or il s'agit d'une tâche difficile à intégrer dans les habitudes de navigation de l'ensemble des internautes, car ces derniers sont souvent pressés ou croient déjà bien connaître le fonctionnement d'un tel outil. Ils ignorent la présence de l'aide ou ils ne voient pas en quoi les résultats de la recherche peuvent être améliorés. À l'heure actuelle, comme dans bien des moteurs ou des formulaires, l'aide est un document à part, qui a été conçu pour être lu en parallèle du document qu'il explique.

# Incohérence du système d'hyperliens

Le lien vers la rubrique Aide à la recherche n'est plus disponible dans la page de la recherche avancée. Pourtant, les indications contenues dans la rubrique d'aide sont toutes aussi valides et importantes à ce niveau de recherche (exemple 123).

**149**– Rendre la rubrique *Aide à la recherche* accessible dans toutes les pages satellites du moteur<sup>19</sup>.



exemple 123

# Contradiction dans les consignes

L'énoncé des consignes d'utilisation dans le texte de l'aide manque parfois de cohérence. À l'exemple 124, on voit que la recommandation d'utiliser des guillemets anglais (" ") est illustrée par des guillemets français (« »).

La recherche exacte d'une expression Taper entre guillemets anglais (° ° )une expression dans la fenêtre de secherche et cliquer sur le bouton « Rechercher.» Par exemple, tapes cuide socialeo et cliquer sur le bouton « Rechercher ».

exemple 124

#### Contenu abstrait

Les explications de l'aide sont généralement claires. Toutefois, elles sont parfois abstraites et présentées sans contexte (exemple précédent).

#### 3.3.4 Feuille de résultats

En tant qu'outil de recherche, le Répertoire présente à l'utilisateur des feuilles de résultats pour chaque requête effectuée.

#### Rappel de la requête

Le design actuel du Répertoire oblige l'utilisateur à retourner à la page d'accueil pour se rappeler l'expression de recherche qu'il a utilisée. Pour ce faire, il doit recourir à l'historique de son navigateur.

**150**– Les consignes de la rubrique d'aide doivent être illustrées de façon très précise, sans contradiction.

**151**– Les consignes pourraient être illustrées par des exemples concrets pris en contexte (capture d'écran). Plusieurs exemples permettraient à bien des utilisateurs de comprendre le fonctionnement du moteur de recherche sans avoir à lire ce texte au contenu, somme toute, assez technique.

**152**– Les feuilles de résultats des moteurs de recherche devraient toujours afficher le ou les termes de l'expression de recherche utilisée. L'utilisateur devrait au moins pouvoir recourir à un lien du type Modification de la reguête.

153- L'expression de recherche devrait être modifiable dans n'importe quelle feuille de résultats.

<sup>19.</sup> Nous appelons page satellite une page de l'arborescence qui appartient à une page noyau qui, pour des raisons d'ergonomie, en a été séparée alors que toutes deux partagent un lien informationnel très fort.

#### Mode de présentation des résultats

La présentation des résultats par ordre alphabétique peut donner l'impression, lorsque les données sont nombreuses, que la recherche effectuée a été inefficace. Dans le cas d'une recherche exécutée avec l'expression pension alimentaire, la fiche traitant du mandat du ministère du Revenu apparaît avant celles qui portent précisément sur le régime lui-même (exemple 125).

154- Dans les feuilles de résultats, les concepteurs devraient offrir différents modes d'affichage: par ordre alphabétique, par nombre d'occurrences trouvées dans la fiche, par degré d'apparentement avec le titre de la fiche (mode par défaut), etc. Cela permettrait à l'utilisateur d'adapter l'affichage à ses besoins (exhaustivité ou précision).

Titreisi Absence prolongée et ispement déclarabif de décès Biens et revenus protégés fors d'une saisie. Demande de réduction des retenues à la source Eixation des pensions alimentaires pour enfants : renseignements pénéraux Mandat : ministère du Revenu du Québes Médiation familiale : renseignements généraux Médiation familiale : rôle et choix d'un médiateur familial Obligation alimentaire envers les membres de la famille Palais de justice et points de senice de justice. Pension.alimentaire.à.Tex-conjoint Pension alimentaire pour enfants : demande de fixation ou de révision du montant Pensions alimentaries : defiscalisation Pensions alimentaires : exemption de la perception automatique

exemple 125

#### Pertinence des résultats

Certaines expressions de recherche génèrent de nombreux résultats (aide: 436; à la 217<sup>e</sup> position de la feuille de résultats!

Québec: 328; programme: 223). Bien sûr, l'internaute familier avec les moteurs de recherche sait pertinemment que les termes de ses requêtes doivent être assez précis. Même si le moteur du Répertoire gère relativement bien le «bruit »20, lorsque les résultats sont nombreux (exemple 126), l'utilisateur peut se décourager, notamment s'il ne se rend pas compte du fait que les résultats sont affichés par ordre alphabétique. Comme ce n'est pas le mode d'affichage habituel des grands moteurs du Web (Google, Lycos, Altavista), les utilisateurs du Répertoire n'ont peut-être pas le réflexe d'aller chercher une fiche qui se trouve

Recharche dans les titres et les mets-ciés Decuments 1 a 20 year 361 documents treated Birnbar nárea exemple 126

20. Toutefois, le résultat de certaines requêtes laisse perplexe. Par exemple, l'expression subvention (singulier) donne 24 résultats alors que subventions (pluriel) en donne 361. Cela semble normal en apparence, sauf lorsqu'on remarque que des occurrences de subventions (pluriel) font partie des résultats de la requête au singulier. Pourtant, la rubrique d'aide mentionne que la recherche d'un terme singulier s'effectue automatiquement avec ce mot au pluriel, ce qui ne semble pas le cas ici.

- 155- Les résultats les plus pertinents d'une requête, c'est-à-dire, dans la plupart des cas, ceux dont l'expression de recherche apparaît dans le titre de la fiche, devraient être affichés en premier et séparés des autres résultats par un espace blanc. Ainsi, l'utilisateur ne serait plus confronté à une seule masse de résultats dense et déroutante.
- **156** Lorsque les résultats de recherche sont nombreux, certains conseils de recherche pourraient être affichés (troncature, utilisation des " ", choix d'une expression plus précise, etc.) afin d'aider l'utilisateur à préciser sa recherche s'il le juge nécessaire.

**157**— La feuille de résultats devrait afficher un commentaire sur le degré de réussite de la recherche et afficher les résultats pour tous les termes reconnus dans l'expression de recherche. Dans l'exemple 127, le moteur pourrait afficher les résultats pour le mot *crédit* et laisser tomber *d'impôt*, qui n'est pas reconnu à cause de l'apostrophe courbée.

**158**— Les feuilles de résultats qui ne présentent aucun résultat devraient toujours proposer un diagnostic sur les erreurs probablement commises par le citoyen. Par ailleurs, des suggestions pour améliorer la recherche devrait être proposées.

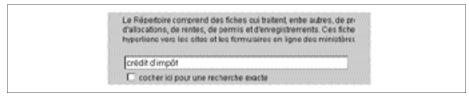
**159**— Si l'attribut *Mots-clés du vocabulaire libre* de la base de données qui alimente les fiches le permet, il serait important d'inclure dans l'index du moteur un renvoi de l'expression fautive à celle qui est reconnue selon la norme. En effet, tous les utilisateurs ne connaissent pas nécessairement les appellations officielles des programmes et des services. Cette technique aurait un double avantage: elle permettrait au citoyen qui ne connaît pas l'expression reconnue d'avoir accès à l'information recherchée; elle aurait aussi une fonction pédagogique en ce qu'elle contribuerait à la diffusion de l'expression acceptée.

**160**— De même, les fautes communes (*aréoport* pour *aéroport*) pourraient être indexées de manière à augmenter l'efficacité du moteur.

**161**– Même s'il est essentiel que les liens d'un site soient toujours fonctionnels, à l'impossible nul n'est tenu. Pour les inévitables fois où cette situation se produit, il serait plus utile d'offrir à l'internaute, au lieu de la page d'erreur habituelle, une page personnalisée (comportant l'identification de l'émetteur, par exemple), qui dirait explicitement que la page demandée n'a pu être affichée, et cela dans une présentation moins rébarbative. Cette page pourrait contenir des liens vers les lieux stratégiques du Répertoire et, surtout, contrer en partie l'effet de « site défectueux » que procure habituellement l'affichage de la page d'erreur « classique ».

#### Robustesse du moteur

Certains éléments typographiques simples (comme l'apostrophe courbée « ' », qui s'inverse lors du «copier-coller») neutralisent la recherche quand ils ont été importés à partir d'un traitement de texte affichant une police à empattements, et cela se produit même si la requête comporte plusieurs termes indexés (exemple 127).



exemple 127

#### Augmentation de l'indexation culturelle

Au hasard de l'analyse du Répertoire, les requêtes *rapport d'impôts* et *rapport impôts* ont été expérimentées. Pour ces deux tests, la feuille de résultats n'a affiché aucune référence. Toutefois, avec la requête *déclaration de revenus*, les résultats ont été plus fructueux, la feuille affichant 28 éléments.

#### 3.3.5 Page d'erreur

En cours d'analyse, il est arrivé que certains liens soient rompus (lors d'un clic sur *Nouvelle recherche* dans l'interface de la fiche, par exemple). Alors s'affichait la traditionnelle page d'erreur **http 404**, que personne ne lit réellement et que tout le monde fuit à la vitesse grand V.

# 3.4 Fiches d'information

Les problèmes trouvés dans la dizaine de fiches analysées conduisent à des observations qui valent pour l'ensemble des fiches du Répertoire. Les commentaires qui suivent portent sur la version électronique. Toutefois, comme la version imprimée servait de base à l'analyse des problèmes, un point lui est consacré.

De façon globale, on doit retenir que les fiches d'information sont pensées et rédigées par et pour l'Administration. Le style administratif y prédomine, au détriment d'une communication adaptée. La complexité des documents étudiés sur les plans informatif et linguistique ne fait pas de doute: la rédaction des fiches ne résulte pas d'un travail de vulgarisation ou d'adaptation, les thèmes abordés dans ces documents étant généralement très difficiles d'accès pour le grand public. Entre autres sujets, il y est question de lois, de règlements ou de modalités avec lesquels le citoyen n'est pas nécessairement familier. Un travail de simplification de la fiche s'impose, à la fois sur la forme et sur le fond.

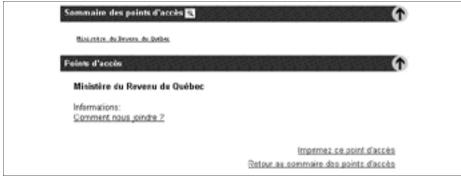
# 3.4.1 Structure de la fiche

Avant d'entrer dans le texte comme tel, les analystes et les témoins de l'enquête de Léger Marketing ont eu de bons commentaires sur la structure générale de la fiche. La division en rubriques (au lieu d'un long texte continu) facilite le repérage et peut accélérer la consultation. Par contre, l'aménagement visuel et rédactionnel à l'intérieur des rubriques comporte certains problèmes.

# Choix des rubriques

Les rubriques *Sommaire des points d'accès* et *Points d'accès* présentent de l'information similaire aux yeux des analystes (exemple 128). Même si l'utilité du sommaire ne fait pas de doute lorsque les points d'accès sont nombreux, la confusion sur les termes demeure.

**162**– Au lieu de retenir deux rubriques pour une même information, il serait préférable d'en retenir une seule, soit *Points d'accès*, et d'y inclure un sommaire quand cela est nécessaire. La fiche s'en trouverait allégée.



exemple 128

Par ailleurs, il y a lieu de s'interroger sur le choix de la taille des caractères à la rubrique *Sommaire des points d'accès*. Les liens de cette rubrique sont en effet présentés avec des caractères plus petits que ceux qui sont utilisés dans le reste de la fiche. Cela crée de la confusion et ralentit la lecture.

Il convient d'ajouter deux recommandations pour l'accessibilité des documents.

**163**— Les documents électroniques des sites gouvernementaux doivent respecter les recommandations du WAI en ce qui a trait à l'accessibilité. L'une de ces recommandations porte sur la possibilité, pour l'internaute, d'avoir accès à tous les paramètres de modification de la page, que ce soit la couleur, la taille des caractères ou le réajustement de la taille de la fenêtre.

**164**— La rubrique *Points d'accès* a parfois un contenu trop volumineux. Pour alléger le texte, les concepteurs pourraient proposer différents modes d'affichage des points d'accès. Par exemple: afficher un sommaire (lié par hyperliens à un autre document contenant les adresses complètes), afficher toutes les adresses ou encore afficher un sommaire qui permettrait de ne présenter que les adresses voulues par l'internaute.

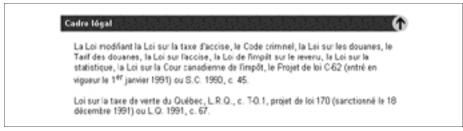
**165**— Pour augmenter l'utilisabilité et l'intérêt d'une rubrique portant sur le cadre légal, il serait très important de lier les éléments mentionnés aux textes de loi ou de règlement donnés en référence. Certaines fiches proposent de transiter par l'accueil du site des Publications du Québec. Cette solution est intéressante, mais ce n'est pas la voie la plus facile pour l'internaute.

**166**— Les concepteurs devraient darifier les conditions de participation, dès le début de la fiche, en rapprochant la rubrique *Clientèles et conditions*.

**167**– Il serait important de regrouper ce type d'information au début de la fiche. De plus, les concepteurs devraient procéder à une refonte des rubriques *Description et Clientèles* et *conditions* de manière à ce que l'internaute soit vite fixé sur le contenu de la fiche et sur les destinataires. Ces deux rubriques doivent être très brèves.

**168**— Il faut diffuser uniquement les rubriques présentant un contenu.

La rubrique Cadre légal contient de l'information très technique et certainement utilisée par une minorité d'internautes (exemple 129). Ces références ne sont pas utiles pour l'usager moyen s'il n'a pas directement accès aux sources.



exemple 129

# Ordre des rubriques

La rubrique *Clientèles et conditions* présente de l'information de première importance dans le processus de sélection et de lecture de la fiche. Son contenu indique au citoyen s'il est ou non concerné par le programme décrit. Toutefois, comme cette rubrique n'est pas présentée d'entrée de jeu, le lecteur qui n'a pas pris globalement connaissance de la fiche doit lire le contenu souvent ardu de la rubrique *Prestations/Subventions* avant de se rendre compte que le programme n'était peut-être pas pour lui.

#### Rubriques vides

Les rubriques laissées vides (exemple 130) ou celles dont l'information est inutilisable ne sont d'aucune utilité et surchargent inutilement un document déjà fort complexe.



exemple 130

- **169** Les titres de rubriques doivent être clairs pour le citoyen. Comme ils sont systématiquement repris dans la table des matières du menu de navigation, les intitulés doivent être compris sans le contexte.
- **170** Les intitulés de rubrique pourraient être davantage personnalisés pour rompre avec le ton très administratif du document. L'emploi de la tournure interrogative, par exemple (À qui s'adresse ce programme? au lieu de Clientèles et conditions), permettrait une plus grande personnalisation du document. Toutefois, le recours à des intitulés plus longs n'est pas sans poser problème. Augmenter la clarté, sans pour autant doubler le volume du texte, serait la meilleure solution.
- **171** L'intitulé d'une rubrique devrait couvrir tout le contenu de la rubrique, sans plus. Ainsi, si la rubrique *Coût/Mode de paiement* ne mentionne que des coûts (sans les modalités de paiements), elle devrait être intitulée *Coûts*.
- **172** L'utilisation de la barre oblique («/») donne à la fiche une allure peu conviviale. Les intitulés doivent être rédigés dans une langue claire, sans l'apparat des textes administratifs. L'emploi du coordonnant *et*, par exemple, peut pallier cette faiblesse.
- 173 Lorsque l'on renvoie à d'autres fiches, on gagnerait à préciser qu'il s'agit de fiches apparentées. Par ailleurs, une attention toute particulière doit être apportée aux intitulés de rubriques ou de liens. Ces derniers doivent être clairs pour le citoyen qui les lit hors de son contexte.

#### 3.4.2 Intitulés des rubriques

Les intitulés des rubriques (nommés *attributs* par les gestionnaires du Répertoire) ne sont pas toujours clairs au premier coup d'œil. Les *Prestations/Subventions, Sommaire des points d'accès, Points d'accès* posent problème lors d'une première lecture. En outre, des intitulés comme *Date/Durée* ne sont pas explicites hors-contexte.

Les intitulés doubles comme *Prestations/Subventions*, *Clientèles et conditions* ou *Coût/Mode de paiement* sont destinés à prévoir tous les cas de figure à propos de l'information présente dans ces rubriques. Or le contenu de telles rubriques n'est pas toujours conforme à leur intitulé.

Le lien *Renvois à d'autres fiches* crée un certain flou; on peut même douter de sa pertinence.

# 3.4.3 Navigation

Les analystes et les témoins de l'enquête ont généralement apprécié le mode de navigation à l'intérieur de la fiche. La table des matières (située à gauche) en facilite la consultation; la vue d'ensemble qu'elle permet contribue à améliorer la perception globale du document. Par contre, tant les analystes que les témoins déplorent la disparition de la table des matières lorsque l'utilisateur fait défiler le contenu de la page vers le bas. L'opinion des experts diverge toutefois sur l'utilité de la présence permanente des menus. En principe, l'utilisateur devrait toujours savoir où il se trouve dans une page (NIELSEN 2000 ; KRUG 2000). En principe aussi, le contenu devrait primer sur le mode d'organisation (NIELSEN 2000). Lorsque l'utilisateur fait défiler le texte vers le bas, les menus disparaissent et laissent entièrement place au contenu, lequel est toujours divisé en fonction des titres de la table des matières. Aucune recommandation à ce propos n'a été formulée, puisqu'il n'y a pas de réelle difficulté de compréhension.

# Mode de repérage inutile

La section *Catégorie* (exemple 131) n'est pas utile. Il s'agit de toute évidence d'un renseignement utilisé par les administrateurs du Répertoire à des fins de classement.

**174** — Si l'information ne concerne pas directement le citoyen, il faut la considérer comme de l'information parasite qui remplit inutilement la page. Il faudrait donc enlever la section *Catégorie* (exemple 131).

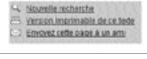


exemple 131

# Redondance des hyperliens

La possibilité de faire une nouvelle recherche (*Nouvelle recherche*) est très importante dans le menu de navigation. Or cette fonction apparaît presque en dernier lieu (exemple 132); elle est même parfois difficile à trouver. Par ailleurs, la présentation graphique et l'emplacement des trois liens qui mènent vers une nouvelle recherche diffèrent. Cette disposition est source de méprise en ce qui a trait à la compréhension globale du système de navigation de la page.

**175**— Il faut mettre en évidence les fonctions principales de navigation. Dans le cas présent, le lien vers *Nouvelle recherche* pourrait être localisé dans une zone plus visible de la page. Si le système de navigation est clair, il n'y a pas lieu de multiplier les liens qui ont la même destination.







exemple 132

Considérant la recommandation 175, certains ergonomes pourraient nous reprocher de vouloir ainsi éliminer le lien *Nouvelle recherche* qui apparaît au bas de la fiche. Il n'y a pas d'argument solide en faveur du maintien d'un tel lien dans la zone la moins vue de la page, si ce n'est que certains utilisateurs peuvent y recourir à l'occasion quand ils se trouvent au bas d'une fiche.

#### 3.4.4 Version imprimable

La version imprimable (et imprimée) des fiches a rebuté les analystes. Tous sont unanimes: la présentation visuelle du document est rébarbative.

#### Manque de lisibilité

La version papier (exemple 133), très compacte, ne répond pas aux exigences minimales de lisibilité du texte.

**176**– Le choix de la police (courrier) ne convient pas dans ce contexte de communication.Il faudrait choisir une famille de caractères

moins désuète.

**177**— La distribution visuelle des paragraphes fait problème. Il faudrait trouver des moyens visuels (séparateurs, interlignage, saut de ligne, gestion du blanc,etc.) pour assurer un découpage plus clair des paragraphes et des grandes parties du texte.

**178**– La hiérarchie matérialisée dans la séquence *titre > texte > exemples > notes* n'est pas bien marquée visuellement. Le document gagnerait certainement en clarté si les alignements étaient mieux utilisés.

**179**– Comme la version imprimable est un document HTML, les concepteurs ont relativement peu de latitude en ce qui a trait au design. La voie du format PDF pourrait remplacer avantageusement la version HTML, puisque ce format permet toute la latitude de design souhaitable pour l'imprimé.

CERTIFICAT DE SAISSANCE - ASSÉGÉ (9,4 ca X 5 ca)

Il contient les mémes renseignements que le certificat « Pégulier » sauf les noms du père et de la mère. Ce certificat de format abrègé sert généralement de carte d'identification.

- Lors de la demende de passeport, un edulte peut présenter les certificat « Format abrégé » ou « Format régulier »;
- la personne mineure devra présenter le certificet « Format régulier » dans plusieurs situations mentionnées ci-dessus.

COPEE D'UN ACTE DE NAISSANCE (21,5 cm X 26,7 cm)

Reproduit intégralement les senseignements d'état civil que contient un acte de naissance pour une même personne.

Ce document est surtout utile pour des questions d'ordre JURIDIQUE.

CERTIFICAT D'ÉTAT CIVIL (21,5 cm X 10,5 cm)

Nom de la personne, sexe, date et heure de naissance (\*), lieu de naissance, numéro d'inscription, date de délivrance et, le cas échéant, nom du conjoint, date et lieu du maniage (\*\*), date, heure et lieu du décès.

- L'heure est inciquée uniquement pour les naissances et décès survenus depuis 1994.
   Aucune mention du nom du conjoint, de la date et du lieu du mariage si le conjoint est décèdé.
- Note : Communiquer directement avec le bureau du Directeur de l'état civil pour commander le certificet d'état civil.

exemple 133

**180**— Au moment de la production des fiches, s'il s'avère impossible de modifier le processus en fonction de la version imprimée, il faut revoir la conception de l'hypertexte dans la fiche électronique, pour éviter que des fragments de texte viennent obstruer la lecture.

L'utilisation de l'hypertexte nécessiterait la formulation de règles pour les aspects suivants:

- la pertinence du lien (déterminer les éléments qui doivent être liés);
- la nature du lien (de navigation ou d'information connexe, secondaire ou intéressante);
- le traitement textuel et non textuel (dans le corps du texte, en liste);
- la position du lien dans la fiche, dans la rubrique, dans le paragraphe et dans la phrase;
- la direction du lien (intra-page, intra-site, hors-site);
- la forme textuelle du lien (un seul mot, un groupe nominal, une unité plus complexe);
- le sens du texte (contexte suffisant pour comprendre la destination; pertinence du terme choisi);
- le mode d'affichage (souligné, coloré, en image, réactif).

- **181** Il faudrait numéroter les exemples pour en faciliter le repérage par l'utilisateur et pour concrétiser les renvois par citations.
- **182** Les exemples devraient être mis en relief pour qu'ils se distinguent du texte courant, que ce soit par le recours à un grisé, à une boîte de texte ou à tout autre procédé graphique qui n'alourdirait pas davantage le document.

#### **Reliquats Web**

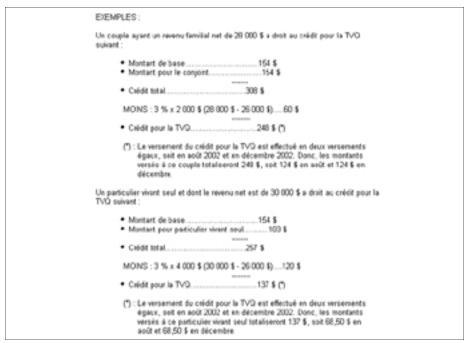
La version imprimée des fiches présente des reliquats du site Web (exemple 134), c'est-à-dire des éléments qui étaient liés par hyperliens dans la version électronique. On comprend que, par mesure d'économie, la version électronique des fiches ait été automatiquement adaptée pour l'imprimé, sans changement de contenu. Ce choix n'est pas heureux, parce qu'il est source de confusion pour le citoyen.

```
Pour les prestataires d'assistance-emplei, la compensation est déjà versée par
anticipation, sous forme de prestations mensuelles additionnelles, plutôt que sous la
forme d'un crédit remboursable.
Programme d'assistance-emploi : Montant des prestations et suppléments
```

exemple 134

#### 3.4.5 Traitement visuel

Lorsqu'une fiche présente des contenus numériques, comme des modalités de calcul, la présence d'exemples (exemple 135) a été fortement appréciée par les analystes et les témoins. Toutefois, la présentation, l'organisation et la mise en relation des exemples avec les modalités générales de calcul doivent être substantiellement revues.



exemple 135

- **183** La qualité des fiches serait améliorée si les exemples étaient présentés en couleur ou dans un mode graphique plus convivial que celui de l'exemple 135.
- **184** Il y aurait peut-être lieu d'augmenter la capacité du logiciel de mise à jour des fiches quant au traitement visuel.
- **185** Les concepteurs devraient développer un système de renvois clair qui rend chaque note unique et dont la disposition n'entraîne aucune confusion avec le texte principal.

Dans l'exemple précédent, le traitement visuel n'aide en rien la clarté. Les points de conduite sont inégaux, les séparateurs de calcul sont confondants, l'aspect général est rébarbatif. On comprend bien toutefois que les moyens d'édition semblent limités.

# 3.4.6 Confusion dans le système de renvois

Dans l'exemple 135, le système de renvois par astérisque (\*) utilisé est déroutant pour le lecteur. En plus de constituer une forme de renvois désuète et imprécise (comparativement à la lettre ou au chiffre), le système est mal utilisé. Il arrive qu'une seule page contienne plusieurs renvois. Le lecteur ne sait alors plus à laquelle des notes renvoie le premier astérisque.

# 4. Conclusion

Au terme de ce rapport, ce sont 185 recommandations touchant divers aspects des documents analysés qui ont été proposées. La synthèse qui suit regroupe les recommandations reformulées selon six catégories.

#### 1. Recommandations générales

Trois recommandations touchent l'ensemble des documents analysés.

#### 2. Recommandations d'ordre structurel

Quatorze recommandations portent sur l'organisation globale des documents analysés. Ces recommandations concernent plus particulièrement le regroupement, la hiérarchisation et l'agencement de l'information, qu'elle soit textuelle ou visuelle. Les efforts de simplification demandés ici aux concepteurs sont certainement les plus importants, compte tenu du travail, du temps et de l'énergie qu'impose la modification de la structure d'un document.

#### 3. Recommandations d'ordre informationnel

Vingt-six recommandations portent sur le traitement de l'information, notamment sur le choix des éléments contenus dans les documents. Précisons que l'information peut aussi bien être textuelle que visuelle (une boîte de saisie, par exemple). Les recommandations ciblent précisément le caractère essentiel ou superflu de certains éléments d'information présents dans les documents analysés. Une grande importance est aussi accordée à l'uniformité d'ensemble.

#### 4. Recommandations d'ordre visuel

Vingt-huit recommandations portent sur le traitement graphique des documents analysés, c'est-à-dire à la fois sur la mise en page globale (notion de grille visuelle) et sur le traitement visuel local, comme le choix des couleurs, la taille des caractères, etc. Certaines remarques portent sur l'organisation du texte et son découpage. Les recommandations visent surtout les graphistes et les responsables du visuel.

# 5. Recommandations d'ordres linguistique, terminologique et rédactionnel

Les 27 recommandations liées à cet aspect font davantage intervenir le travail du rédacteur et du réviseur. Toutefois, certaines recommandations supposent une réflexion de fond sur la simplification de la langue administrative. Cette simplification ne peut être entreprise sérieusement que si les textes de loi eux-mêmes sont simplifiés.

# 6. Recommandations liées à l'ergonomie et à l'utilisabilité des documents électroniques

La moitié des recommandations ont été classées dans cet aspect, du fait que trois des genres analysés étaient des produits électroniques. Toutefois, la majorité des recommandations de cette catégorie regroupées ici auraient pu appartenir à l'une ou l'autre des catégories précédentes. Il nous semblait toutefois préférable de regrouper les considérations liées à l'électronique dans cette synthèse.

De toute évidence, la frontière entre ces aspects n'est pas toujours nette. À titre d'exemple, bien des recommandations touchent à la fois la structure et le visuel, l'un étant la représentation matérielle de l'autre. Malgré ces légers écueils dans le classement, la typologie proposée permettra de structurer le contenu du futur guide sur la simplification en fonction de la démarche de production des documents.

Dans les six tableaux qui suivent, chaque recommandation est précédée d'un numéro qui renvoie à son explication dans le rapport. Par ailleurs, bien qu'elles aient été formulées au départ pour un genre de document ou un média en particulier, les recommandations peuvent s'appliquer à plusieurs genres, dans la plupart des cas. Les «X» dans les colonnes de droite précisent à quels genres peut s'appliquer chaque recommandation. Pour éviter certaines redondances, quelques recommandations ont été regroupées.

1.	Recommandations générales	FORMULAIRES IMPRIMÉS	FORMULAIRES ÉLECTRONIQUES	répertoire des Programmes et services	FICHES D'INFORMATION
29)	concevoir les documents en fonction des habitudes, des besoins, des connaissances (du manque de connaissances) et des capacités de lecture des citoyens, ainsi qu'en fonction du contexte habituel dans lequel ces documents sont lus ou remplis	x	x	x	х
69)	revoir le design des documents officiels qui servent dans les procédures juridiques de manière à les rendre accessibles aux citoyens	х	Х		
140)	diffuser dans le Web la version imprimée d'un document dès lors qu'il est offert gratuitement dans les ministères et les organismes; permettre leur utilisation dans tous les cas	х			

Les recommandations générales touchent principalement l'adaptation des documents aux citoyens ainsi que l'accessibilité des versions imprimées.

2.	Recommandations d'ordre structurel	FORMULAIRES IMPRIMÉS	FORMULAIRES ÉLECTRONIQUES	RÉPERTOIRE DES PROGRAMMES ET SERVICES	FICHES D'INFORMATION
1)	concevoir les documents de manière à ce que la mise en contexte soit optimale pour le citoyen; ce dernier doit savoir de quel document il s'agit, en connaître le contenu, déterminer s'il s'adresse à lui, apprendre à l'utiliser rapidement, connaître le contexte global dans lequel intervient ce document et pouvoir consulter un lexique des termes complexes, ainsi que des notes d'appoint pour être en mesure de bien lire ou remplir le document	X	x		
2)	uniformiser la structure des documents, tant du point de vue de la structure que du point de vue visuel, de manière à ce qu'ils soient clairs pour le citoyen: identifier le début et la fin du formulaire, chacune des étapes à franchir au cours de la lecture, la nature ou la fonction de chaque bloc d'information, et les zones où le citoyen aura à inscrire des renseignements	х	х	х	х
3)	créer une grille visuelle qui présente un nombre limité d'alignements	Х	Х	х	Х
4)	bien délimiter les sections d'un document et attribuer des fonctions spécifiques à chacun des alignements verticaux	х	х	х	х
5)	assurer la hiérarchie visuelle entre des éléments de niveaux différents	Х	Х	Х	Х
6)	prévoir un système de titres clair, précis, uniforme et visible pour structurer le document	х	Х	х	х
7)	effectuer des numérotations de façon systématique (et non selon une logique purement administrative)	х	Х	х	х
8)	ne jamais créer une seule sous-division (1>1.1); deux sous-points au minimum doivent être intégrés dans le document ou le texte (1.1 et 1.2)	х	х	х	х
9)	présenter des regroupements d'information apparentée du point du vue du citoyen	х	х	х	Х
11)	concevoir les documents en respectant au maximum la connais- sance du citoyen à propos des genres	х	х	х	Х
15a	<b>et 185)</b> rendre uniformes et systématiques tous les systèmes de renvois utilisés	х	х	х	Х

15b,	<b>15c, 15d)</b> choisir un système de renvois qui demande peu de déplacement (physique ou visuel) au citoyen	х	X	X	х
74)	mettre en évidence le document central par rapport à toutes ses annexes et les documents apparentés	х	Х		х
114)	regrouper les informations apparentées de manière à reproduire l'ordre naturel dans lequel le citoyen les retrouve ou les conçoit normalement	х	Х	х	х

La plupart de ces dernières recommandations touchent l'ensemble des documents analysés. Malgré les importantes nuances à apporter entre les différents genres, les principes de structuration restent fondamentalement les mêmes lorsque les buts visés sont la clarté, la compréhensibilité et l'efficacité.

3.	Recommandations d'ordre informationnel	FORMULAIRES IMPRIMÉS	FORMULAIRES ÉLECTRONIQUES	RÉPERTOIRE DES PROGRAMMES ET SERVICES	FICHES D'INFORMATION
10)	uniformiser la présentation (et la demande) des renseignements nominatifs	Х	Х		
16)	éviter les raccourcis dans le traitement de l'information : le citoyen doit avoir tous les éléments en main pour bien compren- dre le traitement qui sera fait des renseignements qu'il transmet au gouvernement	x	х		
17)	donner accès à tous les renseignements susceptibles d'aider le citoyen à mieux comprendre un document ou une procédure	Х	Х		Х
18)	éviter l'information inutile pour le citoyen	Х	Х	Х	х
19)	faire en sorte qu'il y ait une adéquation parfaite entre un document et ses annexes ou la documentation connexe	х	х		
20)	fournir toutes les informations nécessaires à la compréhension d'un règlement ou d'une loi	х	х		х
21)	ne demander au citoyen que l'information requise, et elle seule	Х	Х		
22)	décrire avec grande précision tous les destinataires potentiels d'un document	х	х		х
25)	rendre explicites les changements de destinataire dans le cours d'un document	х	х		

26)	identifier clairement les différents destinataires appelés à signer, à remplir ou à lire certaines parties d'un document	х	х		
30)	éliminer ou réduire l'importance des espaces réservés à l'Administration	Х			
31)	identifier clairement toutes les zones d'information	Х	Х		Х
32)	éviter de demander au citoyen un code spécifique qui ne fait habituellement pas partie des renseignements « nominatifs »	х	х		
33)	intégrer dans la zone de titre le code administratif des documents	Х	Х		
34)	employer le titre complet et le code administratif pour nommer un document	х	х		х
50)	présenter sous forme de liste facile à consulter les renseignements essentiels, comme les critères d'admissibilité à un programme, les différentes étapes d'une marche à suivre, du cheminement d'un dossier, d'une procédure, etc.	х	х	х	x
52)	fournir des exemples de documents (ou de parties de document) préremplis lorsque ces derniers sont jugés complexes pour le citoyen	х	х		
61)	préparer un modèle de présentation qui fixerait l'ordre dans lequel devraient apparaître les renseignements « nominatifs » demandés dans certains documents	х	х		
66)	éviter les références aux textes de loi et les codes administratifs employés seuls, sans explication compréhensible	х	х	х	х
72)	classer les documents en fonction des connaissances du citoyen et non selon une logique admnistrative	х	х		х
119)	identifier clairement toutes les cases de saisie : le citoyen ne doit pas avoir à deviner ou à déduire le contenu à y inscrire	х	х	х	
127)	concevoir les documents d'aide en respectant parfaitement l'ordre et l'intitulé des cases ou des rubriques du document principal	х	х	х	х
131)	employer les descriptions complètes dans les listes de codes ; ne pas diffuser uniquement des numéros qui n'ont pas de sens pour le citoyen	х	х		
132)	concevoir le contenu de l'aide de manière à couvrir tous les cas de figure	Х	Х	Х	Х
135)	indiquer clairement et bien en vue les documents préalables à la lecture ou à l'utilisation d'un document, et ce, le plus tôt possible dans la page	х	х		
136)	donner tous les moyens possibles au citoyen d'atteindre le contenu des documents connexes cités dans un document	х	х	Х	х

À l'exception des recommandations adaptées aux spécificités des documents « utilisés » (comme un formulaire) et des documents strictement lus (comme les fiches), la plupart des dernières remarques concernent l'ensemble des documents. Les documents annexes ou connexes, comme les fichiers d'aide, les guides d'accompagnement, etc., sont souvent touchés par les observations.

4.	Recommandations d'ordre visuel	8	S JES	RÉPERTOIRE DES PROGRAMMES ET SERVICES	NO
		FORMULAIRES IMPRIMÉS	FORMULAIRES ÉLECTRONIQUES	RÉPERTOIRE DES PROGRAMMES E	FICHES D'INFORMATION
15e)	uniformiser la présentation des annexes ou des documents complémentaires avec celle du document central	Х	х		
35)	créer un modèle de présentation de document à partir duquel seraient créées des variantes adaptées aux différents contextes	Х	Х		х
36)	ajouter, dans le PIV, des modèles de présentation de documents, des variantes normalisées ainsi qu'un « mode d'emploi »	Х	х		
37)	présenter le design typographique comme un système d'interrela- tions flexibles entre divers aspects graphiques, non comme une liste de recommandations fixes	х	х		
38)	privilégier des contrastes forts entre le texte et le fond du document (noir sur blanc)	Х	х	х	х
39)	faire la promotion du design pour les daltoniens	Х	Х	Х	Х
40)	agencer les couleurs de manière à éviter les effets visuels qui nuisent à la lisibilité	Х	х	х	х
41)	délimiter toutes les zones dans lesquelles le citoyen doit inscrire de l'information	х	х	х	
42)	uniformiser la présentation visuelle en imposant une grille unique (mais souple) pour chaque type de document	х	х		х
43)	employer avec précaution les trames	Х	Х		
44)	tracer des cases de saisie d'un seul trait	Х			
45)	employer des cases ouvertes	Х			
46)	espacer les « peignes » d'une case de saisie de façon uniforme	Х	Х		
47)	fournir un nombre suffisant de cases	Х	Х		

51)	identifier de façon claire et uniforme les montants (ou les lignes où sont inscrits ces montants) qui servent dans les grilles de calculs	X	х		
112)	présenter les listes de façon claire, surtout lorsque le citoyen doit y sélectionner de l'information	х	х	х	х
113)	éviter de centrer les listes ou les textes assez longs	Х	Х	х	Х
115)	identifier les documents et ses différentes parties de façon claire	Х	Х	Х	Х
116)	concevoir les éléments visuels (icônes, logos, menus, etc.) de manière à ce qu'ils soient clairs et compréhensibles pour le citoyen	х	х	х	х
117)	employer des éléments visuels pertinents, pour lesquels le citoyen pourra établir un lien direct avec le contenu ou la nature du document	Х	х	х	х
118)	formater les cases de saisie de manière à ce que l'information inscrite prenne une forme naturelle ou habituelle pour le citoyen	Х	х	х	
142)	modifier le bandeau d'en-tête des documents électroniques, comme le décrit le PIV, de manière à mettre en évidence l'identification du document d'abord		х	х	х
146)	intégrer plus efficacement la barre de navigation de l'en-tête		Х	Х	Х
176)	éviter l'emploi de polices de caractères désuets	Х	Х	Х	Х
177)	découper les paragraphes de façon claire	Х	Х	Х	Х
178)	hiérarchiser de façon claire la séquence titre > texte > exemples > notes				Х
182e	t183) mettre en relief les exemples pour les distinguer du texte courant				Х
184)	permettre plus de souplesse en ce qui a trait au design visuel				Х

Les recommandations d'ordre visuel touchent encore une fois l'ensemble des documents, bien que les formulaires électroniques fassent l'objet de plusieurs remarques particulières, notamment en ce qui a trait au format des cases de saisie.

5.	Recommandations d'ordres linguistique, terminologique et rédactionnel	FORMULAIRES IMPRIMÉS	FORMULAIRES ÉLECTRONIQUES	RÉPERTOIRE DES PROGRAMMES ET SERVICES	FICHES D'INFORMATION
12,1	69, 170 et 173) rédiger des titres parlants pour le citoyen	Х	Х	Х	Х
13 e	<b>t 171)</b> rédiger des titres qui chapeautent parfaitement le contenu qu'ils présentent	х	Х	х	х
14)	uniformiser l'emploi des termes dans un même document	Х	Х	Х	Х
23)	désigner le citoyen de manière à ce qu'il se reconnaisse	Х	Х	Х	Х
24)	s'adresser directement au citoyen	Х	Х	Х	Х
27)	préconiser un style rédactionnel qui favorise un rapprochement avec le citoyen	х	х	х	х
28)	uniformiser le ton dans l'ensemble d'un document	Х	Х	Х	Х
48)	présenter les longues énumérations en liste, non dans une structure syntaxique linéaire	Х	х	х	х
49)	séparer les éléments d'une énumération syntaxique (lorsque cela est requis) par des marqueurs évidents	Х	х	х	х
53)	minimiser les effets négatifs sur la compréhension en lecture si l'obligation est faite de féminiser les textes	х	Х	х	Х
54)	éviter les accumulations de parenthèses dans le corps du texte, quelle que soit leur fonction	Х	х	х	х
55)	éviter les phrases ou les paragraphes très denses du point de vue notionnel	х	Х	х	Х
56)	éviter les ruptures syntaxiques (anacoluthes)	Х	Х	Х	Х
57)	rédiger les textes (phrases, paragraphes, etc.) en respectant une progression thématique rigoureuse	х	Х	х	х
58)	utiliser le passif de façon occasionnelle pour favoriser certains enchaînements thématiques ; éviter l'abus ou la combinaison avec la forme négative	х	х	х	х
59)	éviter les formes elliptiques dans les séquences explicatives	Х	Х	Х	Х
60)	colliger, normaliser et définir les termes récurrents des documents administratifs dans un thésaurus adapté aux activités de communi- cation gouvernementale	х	х	х	х

62)	simplifier de façon systématique la terminologie de tous les documents administratifs	х	х	х	х
63 e	<b>t 64)</b> préparer un lexique de la langue administrative qui présente des propositions concrètes de réécriture ou de remplacement pour les mots et expressions provenant d'un domaine de spécialité ou non qui posent problème	x	x	x	x
65)	écrire au long toutes les expressions dont les abréviations ou les sigles n'ont pas été lexicalisés, à tout le moins lors de la première occurrence dans un texte	х	х	х	х
67)	éliminer les formulations précieuses	Х	Х		Х
68)	éliminer les éléments stylistiques relevant du décorum ou des habitudes de pratique du domaine juridique, notamment	х	х		Х
70)	réviser soigneusement tous les documents et faire des corrections d'épreuves	х	х	х	х
172)	éviter l'emploi de signes comme les parenthèses et la barre oblique dans les titres	х	х	х	х
180)	traiter les hyperliens de manière à ne pas encombrer les versions imprimées de reliquats Web		х		х
181)	numéroter les exemples pour en faciliter le repérage dans le document				х

Exception faite de celles qui touchent spécifiquement les documents juridiques, la grande majorité des recommandations portent sur l'ensemble des documents. Dans un guide sur la simplification, ces remarques pourraient très bien faire l'objet d'une première partie générale sur la simplification.

6.	Recommandations liées à l'ergonomie et à l'utilisabilité des documents électroniques	FORMULAIRES IMPRIMÉS	FORMULAIRES ÉLECTRONIQUES	RÉPERTOIRE DES PROGRAMMES ET SERVICES	FICHES D'INFORMATION
71)	rendre accessibles les documents, versions électroniques et versions imprimées, très tôt dans l'arborescence d'un site, voire directement sur la page d'accueil	x	X		
73)	offrir plusieurs modes de classement des documents:par ordre alphabétique, par thèmes, par domaines, par besoins (du point de vue du citoyen), etc., en plus d'une liste complète	х	Х		х
75)	présenter de façon succincte les documents en donnant minimalement les renseignements suivants: le titre officiel du document; son code administratif; un court résumé qui présente le but du document, les clientèles visées et les renseignements techniques sur le document, comme le poids, la dernière date de mise à jour, les versions disponibles (HTML, PDF); un lien vers les documents complémentaires ou en relation avec le propos et les coordonnées d'une personne-ressource		x		
76 et	t <b>134)</b> distinguer et expliciter la transmission directe par Internet et le téléchargement d'un document PDF, à remplir à la main ou à l'écran, et à envoyer par la poste	х	Х		
77)	concevoir les documents de manière à ce qu'ils soient imprimables dans un format 8,5 x 11 pouces	х	Х		х
78)	privilégier l'approche « étape par étape » ou par sections quand un document est long et complexe		Х		
79)	mettre en exergue la structure complète du document, au début et tout au long du processus de consultation		х	х	Х
80)	mettre en contexte ou expliquer le rôle de chaque section ou de chaque étape directement sur la page concernée		х	х	Х
81)	éviter l'accumulation de fenêtres secondaires		Х	х	Х
82)	réserver l'emploi de fenêtres secondaires à l'annonce d'informations qui doivent attirer l'attention du citoyen		Х	х	х
83)	faciliter la navigation avec le tabulateur		Х	Х	Х
84 et	<b>85)</b> permettre les retours en amont et les sauts en aval dans tous les documents, et ce, malgré les processus de validation		Х		
86)	indiquer avec clarté la position du citoyen dans le document : dire où il se trouve, d'où il arrive et vers où il se dirige		Х		

		1	1	l
87)	représenter la structure du document sous forme graphique (de type organigramme)	X		
88)	insérer dans toutes les pages un lien vers le site principal	Х		Х
89 et	90) permettre à l'utilisateur de valider ses données à tout moment	Х		
91)	intégrer le contenu du message de validation dans l'interface, quand le design le permet	Х		
92)	développer un système de renvois hypertextuels bidirectionnels entre le document et les documents d'aide	х	х	Х
93)	s'assurer que les messages générés automatiquement (qui reprennent de l'information inscrite par le citoyen) aient une syntaxe naturelle	х		
94)	uniformiser le contenu de l'aide, notamment en ce qui a trait aux formats prescrits, de manière à ce qu'il soit en tous points conforme avec le formatage des cases de saisie du document	х	х	
95)	réduire au minimum les déplacements de l'utilisateur dans la page écran	Х	х	х
96)	donner toute l'information nécessaire à la correction des erreurs dans les messages de validation	х		
97)	adapter les messages de validation pour chacun des points à corriger	Х		
98)	rédiger les questions avec précision et de manière à ce qu'elles soient autonomes	х		
99)	fournir au citoyen un numéro de référence pour qu'il puisse suivre l'évolution de son dossier lorsqu'il a transmis de l'information par Internet	x		
100a	) dresser la liste des informations données par le citoyen avant de procéder à la validation finale	х		
100b	) offrir systématiquement la possibilité d'imprimer la confirmation de validation finale	х		
101)	faire le rappel systématique de valider et de signer les documents qui doivent être imprimés et postés	х		
102)	n'inclure dans l'interface de confirmation que des données connues de l'utilisateur	Х		
103)	rassurer le citoyen en termes simples à propos de la protection des renseignements personnels qu'il fournit	Х		
104)	offrir au citoyen de plus amples informations sur la sécurité, s'il le désire ; ces informations doivent être vulgarisées	Х		
105)	afficher et expliquer clairement les délais d'expiration d'un document	Х		
106)	enregistrer systématiquement toutes les données entrées dans un document à la fin du délai d'expiration	х		

107)	rendre possible à tout moment la sauvegarde par le citoyen des données entrées dans un document	Х		
108)	avertir le citoyen lorsqu'il quitte une zone sécurisée	Χ		
109)	concevoir les interfaces de manière à ce que le citoyen puisse toujours choisir, à l'aide de son navigateur, la taille des carac- tères la plus lisible pour lui	Х	х	х
110)	construire les documents électroniques en respectant une grille visuelle qui favorise les regroupements par thèmes et l'emploi fonctionnel des alignements	Х	х	х
111)	proposer un canevas souple pour l'ensemble des documents électroniques conçus par le gouvernement	Х	Х	х
120)	employer des menus déroulants lorsque le nombre de réponses potentielles est connu et relativement limité	Х		
121)	employer des cases à cocher lorsque le nombre de réponses possibles est inférieur à six et que le design de l'interface le permet	Х	Х	
122)	anticiper certaines réponses très fréquentes et les inscrire dans les cases du document	Х		
123)	fournir un intitulé dans la première case d'un menu déroulant	Х	Х	х
124)	employer des illustrations, des éléments sonores, etc., pour augmenter le pouvoir explicatif d'une rubrique d'aide	Х	Х	х
125)	concevoir le système d'aide d'un document de manière à ce qu'il soit en étroite relation avec le contenu du document	Х	Х	х
126)	intégrer le contenu de l'aide à même l'interface du document si la grille visuelle le permet	Х	Х	х
128)	présenter le contenu de l'aide sans page transitoire : l'accès doit être direct, après un clic tout au plus	Х	Х	х
129)	adapter les documents au fil de la saisie en fonction des rensei- gnements donnés par le citoyen (quand cela est possible)	Х		
	rendre disponibles toutes les listes de codes administratifs à partir de l'interface principale	Х		
133)	repenser les formulaires «réels» pour éviter le recours aux formulaires d'essai; si l'emploi de ceux-ci est nécessaire, en faciliter l'utilisation	Х		
137)	éviter l'ajout d'éléments visuels ou de programmation dans les documents déjà très denses en version imprimée			
138)	mettre en évidence les cases qui servent de base dans les grilles de calcul automatiques			
139)	accompagner toutes les procédures de téléchargement de logiciels (Adobe Acrobat, par exemple) d'un texte d'aide clair et complet; diriger le lien vers une page de téléchargement et non vers la page d'accueil de la compagnie offrant le logiciel	Х		

141)	informer le citoyen qu'il peut enregistrer ses données ; lui fournir les explications			
143)	rendre toujours apparente la zone d'identification d'un document, surtout dans les premiers niveaux de l'arborescence	Х	х	Х
144 e	t 145) rendre accessible une fiche technique de manière à préciser la fonction du Répertoire		Х	
147)	intégrer l'interface de recherche par sujets avec autant d'importance que le moteur de recherche		х	
148)	intégrer les principaux conseils de recherche dans l'interface principale		Х	
149)	rendre accessible la section <i>Aide à la recherche</i> dans toutes les pages satellites du moteur		х	
150)	illustrer les consignes de recherche avec précision et sans contradiction		х	
151)	illustrer les consignes de recherche avec des exemples concrets		х	
152)	afficher la requête du citoyen dans les pages de résultats		Х	
153)	permettre la modification de l'expression de recherche dans toutes les pages de résultats		х	
154)	offrir plusieurs modes d'affichage dans les pages de résultats		Х	
155)	présenter les résultats en fonction d'un degré de pertinence en regard de la requête		х	
156)	afficher des conseils de recherche pour réduire les résultats de la recherche lorsque ces derniers sont trop nombreux		х	
157)	permettre les recherches partielles		Х	
158)	présenter un diagnostic des sources d'erreurs possibles quand le moteur ne renvoie aucun résultat		х	
159)	indexer les moteurs avec des mots ou des expressions de la langue courante susceptibles d'être utilisés par le citoyen		Х	
160)	indexer certaines fautes de langue courantes		Х	
161)	personnaliser la page d'erreur (code 404)	Х	х	Х
162e	<b>t164)</b> fusionner les rubriques S <i>ommaire des points d'acc</i> ès et <i>Point d'acc</i> ès			х
163)	concevoir les documents dans le respect des normes du WAI, dans la mesure du possible			Х
165)	lier les références de la rubrique <i>Cadre légal</i> aux textes de loi ou de règlement correspondants, et ce, sans transiter par la page d'accueil du site des Publications du Québec			х

<b>166et167)</b> pratiquer une refonte des rubriques <i>Description</i> et <i>Clientèles</i> et conditions			x
168) ne diffuser que les rubriques ayant du contenu			Х
174) éliminer la partie <i>Catégorie</i> du menu de navigation			Х
175) éviter la multiplication des hyperliens qui ont la même destination	Х	Х	Х
179) recourir au format PDF pour la version imprimable, afin d'assurer plus de souplesse en ce qui concerne le design visuel			Х

Ces recommandations touchent particulièrement les documents électroniques. Elles supposent des discussions importantes sur le degré d'utilisabilité des documents produits par le gouvernement. Les recommandations portant spécifiquement sur le Répertoire des programmes et services touchent surtout l'efficacité du moteur de recherche et non la navigabilité des sites Web en général.

Les recommandations présentées ici sous forme de tableaux nous serviront pour la conception et la rédaction d'un guide sur la simplification des documents administratifs. Ce guide pourrait être divisé en deux grandes parties. La première présenterait les aspects linguistique, terminologique et rédactionnel liés à la simplification. Ces aspects sont propres à tous les genres et à tous les médias. Dans un deuxième temps, chaque genre (formulaire imprimé, formulaire électronique, fiche d'information) serait abordé spécifiquement. En guise d'introduction, chaque partie consacrée à un genre porterait sur la structuration des documents, dans une visée de simplification et d'efficacité. Par la suite, les principaux problèmes propres à chaque genre seraient présentés et illustrés par des exemples. Expliqué de façon très simple, chacun des éléments abordés serait illustré par de bons et de moins bons exemples, tirés idéalement de documents authentiques.

Le guide sera conçu sous forme de fiches d'information abondamment illustrées. Ce format permettra des mises à jour moins coûteuses et facilitera l'ajout ou le retrait d'information.

# **Bibliographie**

### Compréhension en lecture

BOYER, Jean-Yves, DIONNE, Jean-Paul, RAYMOND, Patricia (dir.). 1994. Évaluer le savoir-lire. Montréal : Éditions Logiques. Collection Théories et pratiques dans l'enseignement. 317 p.

CARON, Jean. 2001. Précis de psycholinguistique. Paris: Quadrige/PUF. 286 p.

COIRIER, Pierre, GAONAC'H, Daniel, PASSERAULT, Jean-Michel. 1996. Psycholinguistique textuelle : approche cognitive de la compréhension et de la production des textes. Paris : Armand Colin. 297 p.

EHRLICH, Marie-France. 1994. *Mémoire et compréhension du langage*. Paris: Presses universitaires de Lille. 255 p.

EHRLICH, Marie-France, TARDIEU, Hubert, CAVAZZA, Marc. 1993. *Les modèles mentaux : approche cognitive des représentations*. Paris : Masson. Collection Sciences cognitives. 183 p.

FAYOL, Michel. 1997. Des idées au texte: psychologie cognitive de la production verbale, orale et écrite. Paris: Presses universitaires de France.

Collection psychologue. 288 p.

FAYOL, Michel, et autres. 1992. *Psychologie cognitive de la lecture*. Paris : Presses universitaires de France. Collection Psychologie d'aujourd'hui. 288 p.

FORTIN, Claudette, ROUSSEAU, Robert. 1993. *Psychologie cognitive : une approche de traitement de l'information*. Québec : Presses de l'Université du Québec. 434 p.

GIASSON, Jocelyne. 1990. La compréhension en lecture.

Bourcherville: Gaëtan Morin. 255 p.

KINTSCH, Walter. 1998. Comprehension: a paradigm for cognition.

Cambridge: Cambridge University Press. 461 p.

KINTSCH, Walter. 1998. « The representation of knowledge in minds and machines ». *International journal of psychology = Journal international de psychologie*. Vol. 33, n° 6 (décembre). P. 411-420.

KINTSCH, Walter, PATEL, Vilma L., ERICSSON, K. Anders. 1999. «The role of long-term working memory in text comprehension». *Psychologia*. Vol. 42, n° 4 (décembre). P. 186-198.

LABASSE, Bertrand. 1999. « Perception et compréhension de l'écrit ». Encyclopédie de la chose imprimée : du papier @ l'écran. Sous la direction de Marc Combier et Yvette Pesez. Paris : Retz. P. 458-462.

LECOCQ, Pierre (dir.).1992. *La lecture : processus, apprentissage, troubles*. Paris : Presses universitaires de Lille. Collection Psychologie cognitive. 266 p.

MCNAMARA, Danielle S., KINTSCH, Walter. 1996. «Learning from texts: effects of prior knowledge and text coherence». *Discourse processes*. Vol. 22, n° 3 (octobre-décembre). P. 247-288.

OUZOULIAS, André. 1996. L'apprenti lecteur en difficulté : évaluer, comprendre, aider. Paris : Retz. Collection Pédagogie pratique. 111 p.

PRÉFONTAINE, Clémence, GODARD, Lucie, FORTIER, Gilles (dir.). 1998. Pour mieux comprendre la lecture et l'écriture. Montréal : Éditions Logiques. Collection Théories et pratiques dans l'enseignement. 370 p.

RACLE, Gabriel. 1988. « La lisibilité : quelques aperçus neuropsychologiques». Communication et langages. N° 76. P. 20-41.

REED, K. Stephen. 1999. *Cognition: théories et applications*. Bruxelles: De Boeck Université. Collection Question de personne. 600 p.

RICHARD, Jean-François. 1998. Les activités mentales : comprendre, raisonner, trouver des solutions. 3e édition. Paris : Armand Colin. Collection U. Série Psychologie. 381 p.

SPERBER Dan, WILSON, Deirdre. 1989. *La pertinence : communication et cognition*. Paris : Éditions de Minuit. Collection Propositions. 396 p.

SPRENGER-CHAROLLES, Liliane. 1989. « L'Apprentissage de la lecture et ses difficultés: approche psycho-linguistique ». *Revue française de pédagogie*. Vol. 87. P. 77-106.

VAN GRUNDERBEECK, Nicole. 1994. Les difficultés en lecture : diagnostic et pistes d'intervention. Bourcherville : Gaëtan Morin. 159 p.

#### Littératie

BÉLISLE, Rachel. 1997. Des services publics pour toute la population. Montréal: Institut canadien d'éducation des adultes. 56 p.

BLAIS, Hélène. 1995. Analphabète ou allographe?: pour une vision renouvelée de l'analphabétisme et de l'alphabétisation. Montréal: Éditions Logiques. Collection Théories et pratiques dans l'enseignement. 242 p.

BLUM, Alain. 2000. Des lettres et des chiffres : des tests d'intelligence à l'évaluation du savoir-lire, un siècle de polémiques. Paris : Fayard. 191 p.

BUREAU D'INFORMATION DU CANADA. 2001. *Enquête sur les communications : à l'écoute des Canadiens (hiver 2001)*. Ottawa : Bureau d'information du Canada. 74 p.

BUREAU D'INFORMATION DU CANADA. 2000. *Enjeux et défis de communication auprès des Canadiens et des Canadiennes peu alphabétisés*. Ottawa: Bureau d'information du Canada. 42 p.

CENTRE DE DOCUMENTATION SUR L'ÉDUCATION DES ADULTES ET LA CONDITION FÉMININE (CDÉACF). 1997. Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (EIAA 1994): document d'information à l'intention des formateurs et formatrices. Montréal: CDÉACF. 27 p. [Plus annexes].

HAUTECŒUR, Jean-Paul. 1989. «Lectures critiques de l'analphabétisme ». Éducation et francophonie : revue d'éducation des communautés francophones canadiennes. Vol. 17, n° 2 (août). P. 17-25.

HURTUBISE, Roch, et autres. 2001. « Rendre lisible, l'invisible: pratiques de lecture des faibles lecteurs ». *Bulletin synthèse mars 2001*. [En ligne]. URL: http://www.callisto.si.usherb.ca:8080/cro/Bulletin%20FL%200103b.pdf. Site consulté le 13 octobre 2002.

JONES, Stan. 1993. Capables de lire, mais pas très bien: les lecteurs de niveau 3 = Reading, but not reading well: reading skills at level 3.

Ottawa: Secrétariat national à l'alphabétisation. 26 p.

LECLERCQ, Véronique. 1999. Face à l'illettrisme : enseigner l'écrit à des adultes. Paris : Éditions ESF. Collection Didactique du français. 199 p.

LENDEN, Lise. 1994. *Pour mieux communiquer dans une société pluraliste : guide de sensibilisation*. Québec : Publications du Québec. Collection Communiquer efficacement avec les Québécois des communautés culturelles. 83 p.

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DES COMMUNICATIONS. 1998. Le temps de lire, un art de vivre : état de la situation de la lecture et du livre au Québec.

Québec:ministère de la Culture et des Communications. 121 p.

ROBERTS, Paul, FAWCETT, Gail. 1998. Personnes à risques: analyse socioéconomique de la santé et de l'alphabétisme chez les personnes âgées. Ottawa: Statistique Canada. 76 p.

SANTÉ CANADA. 1999. *Communiquer avec les aînés: conseils et techniques*. Ottawa: Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. 43 p.

SANTÉ CANADA. [Vers 1999]. Les médicaments, parlons-en: comment vous pouvez aider les aînés à utiliser des médicaments de façon sécuritaire. [En ligne]. URL: http://www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines/medicate/french/pubs/matters/med tocf.htm. Site consulté le 13 octobre 2002.

SANTÉ CANADA (1998). *Tendons la main : guide pour bien communiquer avec les aînés autochtones*. Ottawa : Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. 55 p.

SHALLA, Vivian, SCHELLENBERG, Grant. 1998. *La valeur des mots: alphabétisme et sécurité économique au Canada*. Ottawa: Statistique Canada. 78 p.

STATISTIQUE CANADA. 1996. *Lire l'avenir : un portrait de l'alphabétisme au Canada*. Ottawa : Statistique Canada. 131 p.

STATISTIQUE CANADA et ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (OCDE). 2000. La littératie à l'ère de l'information: rapport final de l'Enquête internationale sur la littératie des adultes. Paris: OCDE. 191 p.

TUIJNMAN, Albert. 2001. Évaluation de la littératie des adultes en Amérique du Nord : étude comparative internationale – Enquête internationale sur la littératie des adultes. Ottawa : Statistique Canada. 57 p.

#### Lisibilité et intelligibilité

ADAM, Jean-Michel. 1999. *Linguistique textuelle : des genres de discours aux textes*. Paris : Nathan. Collection Fac. Linguistique. 208 p.

BOSSÉ-ANDRIEU, Jacqueline. 1993. «La question de la lisibilité dans les pays anglophones et les pays francophones ». *Technostyle*. Vol. 11, n° 2. P. 73-85.

BOYER, Jean-Yves. 1992. «La lisibilité ». *Revue française de pédagogie*. N° 99 (avril-mai-juin). P. 5-14.

CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, et autres. 2000. 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. 38 p.

CHAROLLES, Michel. 1978. « Cohésion, cohérence et pertinence du discours ». *Travaux de linguistique*. N° 29. P. 125-151.

FERNBACH, Nicole. 1990. *La lisibilité dans la rédaction juridique au Québec*. Ottawa: Centre canadien d'information juridique. 128 p.

LABASSE, Bertrand. 1999. « La lisibilité ». *Encyclopédie de la chose imprimée : du papier @ l'écran*. Sous la direction de Marc Combier et Yvette Pesez. Paris : Retz. P. 276-277.

LABASSE, Bertrand. 1999. « La lisibilité rédactionnelle : fondements et perspectives ». *Communication et langages*. N° 121. P. 86-103.

LOSLIER, Michelle. 2001. « Une difficulté pour le rédacteur professionnel : argumenter pour un destinataire "flou" ». *Recherches en rédaction professionnelle (RRP)*. Vol. 1, n° 1 (hiver). [En ligne] URL: http://www0.usherb.ca/flsh/rrp/. Site consulté le 13 octobre 2002.

PEPIN, Lorraine. 1998. *La cohérence textuelle, l'évaluer et l'enseigner: pour en savoir plus en grammaire du texte*. Laval: Groupe Beauchemin. 128 p.

REGROUPEMENT DES GROUPES POPULAIRES EN ALPHABÉTISATION DU QUÉBEC. 1988. Analyse de l'accessibilité de 6 formulaires gouvernementaux (du point de vue des personnes sous-scolarisées). Montréal: Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec. 44 p.

Revue québécoise de linguistique : lisibilité et intelligibilité. 1996. Vol. 25, n° 1. 240 p.

RICHAUDEAU, François (dir.). 1984. *Recherches actuelles sur la lisibilité*. Paris: Retz. 159 p.

RICHAUDEAU, François. 1973. *Le langage efficace : psychologie, langage et société*. Paris : Denoël. 285 p.

TRUDEAU, Sonya. À paraître en 2003. La prise en compte de l'intelligibilité et de la lisibilité textuelles dans les recommandations liées à la rédaction en langue claire et simple (LCS). Mémoire de maîtrise en linguistique, Québec, Université Laval.

#### Rédaction professionnelle

BEAUDET, Céline. 1999. *Guide de rédaction en milieu communautaire*. Sherbrooke : Éditions GGC, Université de Sherbrooke. Collection Pratiques professionnelles. 140 p.

BIRON, Monique, et autres. 1991. *Au féminin: guide de féminisation des titres de fonction et des textes*. Québec: Publications du Québec. Collection Guides de l'Office de la langue française. 34 p.

BLANCHARD, Brigitte. 1997. La reformulation dans les textes scientifiques de semi-vulgarisation, de vulgarisation et de type pédagogique. Mémoire de maîtrise en études françaises, Sherbrooke, Université de Sherbrooke. 291 p.

BUREAU DE LA TRADUCTION. 1996. *Le guide du rédacteur*. 2e édition, revue et augmentée. Ottawa: Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. 319 p.

CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, COLLINGE, Pierre, LAGANIÈRE, Gérard. 1997. *Rédaction technique, administrative et scientifique*. 3e édition entièrement revue et augmentée. Sherbrooke: Éditions Laganière. 468 p.

CENTRE DE LINGUISTIQUE DE BESANÇON. 2001. Guide pratique de la rédaction administrative. Paris: Ministère de la fonction publique et de la réforme de l'État et Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif (COSLA). 111 p.

CLERC, Isabelle. 2000. *La démarche de rédaction*. Québec: Nota bene. Collection Rédiger. 179 p.

CLERC, Isabelle, et autres. À paraître en 2002. Écrire pour autrement dit : guide de rédaction en langue claire et simple. Québec: Groupe Rédiger.

CLERC, Isabelle, KAVANAGH, Éric, LÉPINE, François, ROY, Renée-Lise. 2001.

Analyse linguistique de textes tirés des publications de l'Administration publique.

Québec: Conseil de la langue française. 80 pages.

COLLETTE, Karine, et autres. À paraître en 2003. « Rédaction de courriers administratifs : recentrage sur l'usager-lecteur ». Recherches en rédaction professionnelle (RRP). Vol. 2, n° 1 (automne). [En ligne]. URL: http://www.usherb.ca/flsh/rrp/.

DIONNE, Marie-Josée. 1995. Écrire simplement: guide d'application des techniques d'écriture simple. Montréal: Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF). 62 p.

FÉDÉRATION CANADIENNE POUR L'ALPHABÉTISATION EN FRANÇAIS (FCAF). 1993. J'écris simplement: guide d'application des techniques d'écriture simple. Vanier (Ontario): FCAF. 55 p.

GÉLINAS, Marie-Claude. 2001. *La communication efficace : de l'intention aux moyens d'expression*. 2e édition. Anjou : Éditions CEC. 306 p.

GOUVERNEMENT DU CANADA. 1993. *Pour un style clair et simple*. Réimpression. Ottawa: Groupe Communication Canada. 62 p.

GUILLOTON, Noëlle, CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène. 2000. *Le français au bureau*. 5e édition. Québec: Les Publications du Québec. 503 p.

HYDRO-QUÉBEC. 1991. L'action passe par la rédaction: un guide de rédaction pratique et dynamique destiné au personnel d'Hydro-Québec. Édition revue et augmentée. Québec: Hydro-Québec. 98 p.

LEYS, Michel. 2000. 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, et ministère de la Fonction publique, Service d'information. 84 p.

MALAVOY, Sophie. 1999. *Guide pratique de vulgarisation scientifique*. Montréal: ACFAS. 38 p.

MICHAUD, Andrée A. 2000. *Le français en santé : guide linguistique*. Québec : Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux. 269 p.

MORENCY, Claire L. 2000. La rédaction claire et simple: atelier de perfectionnement en français. Québec: ministère de la Sécurité publique, Direction des communications, Équipe de la linguistique. 59 p. [Plus annexes].

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (OPHQ). 2000. L'OPHQ comme IL s'écrit: quide de rédaction. Drummondville: OPHQ. 108 p.

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE. Le grand dictionnaire terminologique. [En ligne]. URL:http://www.granddictionnaire.com /\_fs\_global\_01.htm. Site consulté le 16 octobre 2002.

RICHAUDEAU, François. 1978. *L'écriture efficace*. Paris : Éditions CEPL. Collection Savoir communiquer. 256 p.

RICHAUDEAU, François. 1975. Les secrets de la communication efficace. Paris: Éditions CEPL. Collection Savoir communiquer. 256 p.

SECRÉTARIAT D'ÉTAT DU CANADA, BUREAU DES TRADUCTIONS. 1987. Vade-mecum linguistique. Édition revue et corrigée. Ottawa: Direction des services linguistiques, Division recherches et conseils linguistiques. 183 p.

SIMARD, Jean-Paul. 1998. *Guide du savoir-écrire*. Montréal: Éditions de l'Homme. 539 p.

## Design graphique

BONNET, Christian. 1990. « La communication imprimée ». *Communication et langages*. Vol. 86. P. 37-52.

COMBIER, Marc, PESEZ, Yvette (dir.). 1999. Encyclopédie de la chose imprimée: du papier @ l'écran. Paris : Retz. 544 p.

HORTON, William K. 1991. *Illustrating computer documentation : the art of presenting information graphically on paper and online*. New York: Wiley. 313 p.

PERROUSSEAUX, Yves. 1996. *Mise en page et impression : notions élémentaires.* 2e édition. Reillanne [Alpes-de-Haute-Provence] : Atelier Perrousseaux. 158 p.

PERROUSSEAUX, Yves. 1995. *Manuel de typographie française élémentaire*. 4e édition. Reillanne [Alpes-de-Haute-Provence]: Atelier Perrousseaux. 126 p.

SCHRIVER, Karen A. 1997. *Dynamics in document design : creating texts for readers*. Toronto: J. Wiley & Sons. 559 p.

SCHRIVER, Karen A. 1993. « Quality in document design: issues and controversies ». *Technical communication: journal of the Society for technical communication*. Vol. 40, n° 2 (mai). P. 239-257.

SLESS, David. 1986. In search of semiotics. London: Croom Helm. [160 p.].

SLESS, David. 1981. *Learning and visual communication*. New York: Wiley. Collection New patterns of learning. 208 p.

#### **Ergonomie Web**

ANDRIEU, Olivier. 2001. *Trouver l'info sur le Web: 50 fiches pratiques pour mieux apprivoiser les outils de recherche*. Paris: Eyrolles. 261 p.

BRINCK, Tom, GERGLE, Darren, WOOD, Scott D. 2002. *Usability for the Web : designing Web sites that work*. San Francisco: Morgan Kaufmann Publishers. 481 p.

CATO, John. 2001. User-centered Web design. London: Addison-Wesley. 320 p.

CLOUTIER, Monique. 2001. L'hypertexte, une nouvelle géographie du texte: analyse de la structure d'un site Web selon les principes de pertinence. Mémoire de maîtrise en linguistique, Québec, Université Laval. 413 p.

CLOUTIER, Monique. 2000. «La rédaction d'un hypertexte: nouveaux paramètres, nouveaux défis », *Actes des XIII Journées de linguistique*. Québec: CIRAL, Université Laval. Publication n° B-218. P. 35-45.

FLEMING, Jennifer. 1998. Web navigation: designing the user experience. Sebastopol (CA): O'Reilly. 253 p. [Plus un cédérom].

GARON, François. 2002. Formulaires électroniques sur Internet. [Document interne]. Québec: ministère du Revenu et Journées WebÉducation (ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, MRCI). [Présentation PowerPoint].

KAVANAGH, Éric. 2001. « Analyse des fonctions de la page d'accueil Web : récurrence structurelle et authenticité », *Ethnologies*. Vol. 22, n° 2. P. 181-193.

KAVANAGH, Éric. 2000. Les textes d'introduction de documents Web: essai de caractérisation. Mémoire de maîtrise en linguistique, Québec, Université Laval. 150 p.

KRUG, Steve. 2000. Don't make me think!: a commun sense approach to Web usability. Indianapolis: New Riders. 195 p.

LAMONTAGNE, Ann. 2002. *Aide-mémoire sur l'utilisabilité des sites Web gouvernementaux et sur les tests d'utilisation*. [Document interne]. Québec: ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI). 36 p.

LEMIEUX, Michel. 2002. L'information gouvernementale et Communication-Québec en 2002 : sondage auprès de la population du Québec. [Rapport de recherche]. Québec : Communication-Québec. 14 p.

MAYOR, Tracy. 2000 [mars]. « Got E-Forms? ». *inFOCUS article : forms management*. [En ligne]. URL : http://www.bfma.org/fcn/features/articles.asp. Site consulté le 13 octobre 2002.

MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION (MRCI). 2002. Guide de normalisation de la présentation des formulaires électroniques. [En ligne]. URL :http://www.webmaestro.gouv.qc.ca/ress/cadre/formulaires/accueil.html. Site consulté le 13 octobre 2002.

NIELSEN, Jakob. 2000. *Designing Web usability : the practice of simplicity*. Indianapolis (Ind.): New Riders. 419 p.

NOGIER, Jean-François. 2002. *De l'ergonomie du logiciel au design des sites Web*. Paris: Dunod, Collection Informatiques. 243 p.

ROSENFELD, Louis, MORVILLE, Peter. 1998. *Information architecture for the World Wide Web*. Sebastopol (CA): O'Reilly. 202 p.

SPOOL, Jared M., [et autres]. 1999. *Web site usability : a designer's guide*. San Francisco: Morgan Kaufmann Publishers. Collection Morgan Kaufmann series in interactive technologies. 157 p.

WURMAN, Richard Saul. 2001. *Information Anxiety. 2*. Indianapolis (Ind.): Que. 308 p.