

# Simplification des courriers électroniques de l'Administration adressés au grand public

Rapport de recommandations

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

## Remerciements

Le Groupe Rédiger tient à remercier M. Réal Dumoulin, directeur des inforoutes, du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI), pour son appui indéfectible tout au long du projet. Sa reconnaissance va également à M<sup>me</sup> Johanne Hébert pour son dévouement inlassable. Les chercheurs remercient aussi tous les agents des ministères et des organismes publics qui ont rendu cette enquête possible.

Ce rapport n'aurait pas été complet sans la participation de la firme Johnson & Roy, qui a mené des tests d'utilisateurs, en collaboration avec le Groupe Rédiger. Les résultats de ces tests ont servi à valider plusieurs hypothèses de travail.

## **Auteurs**

Le Groupe Rédiger a été créé en 1997. Il réunit des spécialistes en linguistique, en didactique, en littérature, en sciences de l'information et de la communication, en design graphique et en multimédia. Ses travaux portent principalement sur la pratique de la rédaction professionnelle et sur les produits qui en résultent. Les membres du Groupe se sont donné pour mission de cerner les problèmes qui nuisent à la compréhension en lecture et de développer des techniques favorisant 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. Pour obtenir plus d'information sur les travaux du Groupe, on peut consulter le site Web suivant : [www.ciral.ulaval.ca/redaction/](http://www.ciral.ulaval.ca/redaction/).

**Supervision et coordination** : Isabelle Clerc, directrice du Groupe Rédiger

**Recherche, analyse et rédaction** : Karine Desbiens et Éric Kavanagh

**Mise en pages** : Karine Desbiens

## Avant-propos

Le présent rapport de recommandations sur les courriels de l'Administration adressés au grand public s'inscrit dans le projet de simplification des communications gouvernementales. Il s'agit du troisième rapport produit par le Groupe Rédiger sur cette question. Le premier portait sur les formulaires imprimés et électroniques et sur les fiches du Répertoire des programmes et services<sup>1</sup>. Le second portait sur les lettres de l'Administration adressées au grand public<sup>2</sup>.

Les recommandations contenues dans les pages qui suivent serviront à la préparation d'un guide de rédaction à l'usage des rédacteurs et des communicateurs du Gouvernement. Ce guide présentera les différents genres de documents étudiés et proposera des voies de simplification sur les plans visuel, structurel, linguistique, informatif et rédactionnel. Les recommandations du rapport seront aussi utilisées aux fins d'une formation sur la simplification des documents écrits.

---

1. Le premier rapport du Groupe Rédiger, intitulé *Simplification de la langue administrative : les formulaires imprimés et électroniques, les fiches du Répertoire des programmes et services* peut être consulté en ligne à l'adresse suivante : [www.webmaestro.gouv.qc.ca/simplification/rapport.pdf](http://www.webmaestro.gouv.qc.ca/simplification/rapport.pdf)

2. Le second rapport du Groupe Rédiger, intitulé *Simplification des lettres de l'Administration adressées au grand public*, peut être consulté en ligne à l'adresse suivante : [www.webmaestro.gouv.qc.ca/simplification/recommandations-lettres.pdf](http://www.webmaestro.gouv.qc.ca/simplification/recommandations-lettres.pdf)

# Table de matières

<b>Introduction</b>	<b>4</b>	<b>4.1 L'ordonnement</b>	<b>45</b>
		4.1.1 L'ordre de succession logique	46
		4.1.2 La position prépondérante de la loi	49
<b>Méthodologie</b>	<b>6</b>	<b>4.2 Le regroupement de l'information</b>	<b>49</b>
		4.2.1 La hiérarchisation	50
		4.2.2 Les ruptures dans la continuité thématique	51
<b>1. Offre de communication électronique</b>	<b>11</b>	<b>5. Personnalisation du discours</b>	<b>53</b>
<b>1.1 L'environnement Web</b>	<b>11</b>	<b>5.1 La personnalisation de l'objet</b>	<b>54</b>
1.1.1 La page <i>Nous joindre</i>	13	<b>5.2 L'adaptation du contenu informatif à la situation du destinataire</b>	<b>54</b>
1.1.2 Le formulaire électronique	14	5.2.1 Les acteurs en présence	56
<b>1.2 La gestion du service de courriel</b>	<b>19</b>	5.2.2 La situation particulière du destinataire	57
1.2.1 Les renseignements personnels	20	<b>5.3 La représentation du signataire du courriel</b>	<b>58</b>
1.2.2 L'accusé de réception	21	5.3.1 Le cas du je	58
1.2.3 Le transfert de dossier	22	5.3.2 Le choix du nous	60
1.2.4 Le message d'origine	23	<b>5.4 La représentation du destinataire</b>	<b>60</b>
1.2.5 L'archivage et l'analyse	24	<b>5.5 Le rapport entre signataire et destinataire</b>	<b>62</b>
<b>2. Présentation visuelle du courriel</b>	<b>25</b>	5.5.1 Le ton familier	62
		5.5.2 Les formulations maladroites	64
<b>2.1 Le cadre supérieur</b>	<b>26</b>	<b>6. Principes de rédaction</b>	<b>65</b>
2.1.1 L'identification de l'expéditeur	26	<b>6.1 Les procédés de vulgarisation</b>	<b>65</b>
2.1.2 L'objet	26	6.1.1 L'illustration	66
2.1.3 Les pièces jointes	27	6.1.2 L'explication	66
2.1.4 Le lieu et la date	27	6.1.3 La définition	67
<b>2.2 Le corps du courriel</b>	<b>28</b>	<b>6.2 Le vocabulaire</b>	<b>67</b>
2.2.1 L'appel	28	<b>6.3 La phrase</b>	<b>70</b>
2.2.2 Le texte principal	28	<b>7. Résultats des tests d'utilisateurs</b>	<b>72</b>
2.2.3 La salutation	31	<b>7.1 Les attentes</b>	<b>73</b>
2.2.4 Le message d'origine	31	<b>7.2 La gestion du service</b>	<b>74</b>
<b>2.3 Le cadre inférieur</b>	<b>32</b>	7.2.1 Le mode de réponse	74
2.3.2 La signature et les coordonnées	32	7.2.2 Le délai de réponse	74
2.3.3 Le post-scriptum et les notes	33	7.2.3 L'accusé de réception	75
<b>3. Contenu du courriel</b>	<b>34</b>	7.2.4 Le transfert	75
		7.2.5 Les documents joints	76
<b>3.1 L'objet</b>	<b>34</b>	<b>7.3 La personnalisation</b>	<b>76</b>
<b>3.2 L'appel</b>	<b>36</b>	7.3.1 Le ton	76
<b>3.3 Le texte principal</b>	<b>37</b>	7.3.2 L'objet	78
3.3.1 La mise en contexte	38	7.3.3 L'appel	79
3.3.2 Les données relatives à l'objet	39	7.3.4 Le choix des pronoms	80
3.3.3 L'hyperlien	41	7.3.5 La salutation	81
3.3.4 Les données complémentaires	43	7.3.6 Le remerciement	82
3.3.5 La salutation finale	44		
<b>4. Structure du courriel</b>	<b>45</b>		

7.3.7	La signature	83
<b>7.4</b>	<b>Le contenu</b>	<b>84</b>
7.4.1	La brièveté	85
7.4.2	La clarté et la précision	86
7.4.3	Les renseignements supplémentaires	87
<b>7.5.</b>	<b>La présentation de l'information</b>	<b>90</b>
7.5.1	Le lieu et la date	90
7.5.2	Le message d'origine	91
7.5.3	La mise en page	91
<b>8.</b>	<b>Conclusion</b>	<b>93</b>
<b>8.1</b>	<b>Les recommandations sur l'offre de communication électronique</b>	<b>93</b>
<b>8.2</b>	<b>Les recommandations sur la présentation visuelle du courriel</b>	<b>94</b>
<b>8.3</b>	<b>Les recommandations sur le contenu du courriel</b>	<b>96</b>
<b>8.4</b>	<b>Les recommandations sur la structure du courriel</b>	<b>97</b>
<b>8.5</b>	<b>Les recommandations sur la personnalisation du discours</b>	<b>98</b>
<b>8.6</b>	<b>Les recommandations sur la rédaction</b>	<b>98</b>
<b>9.</b>	<b>Bibliographie</b>	<b>100</b>

## Introduction

L'étude exposée dans le présent rapport s'est déroulée du mois de septembre 2003 au mois d'août 2004. Elle visait les objectifs suivants :

- repérer les écueils à la compréhension dans les courriels émanant de l'administration publique et destinés aux citoyens ;
- formuler des recommandations visant la simplification de ces écrits.

Les renseignements permettant d'identifier les destinataires des courriels ayant été effacés avant que les documents nous soient remis, il nous était impossible de distinguer les courriels destinés à des organismes ou à des professionnels de ceux destinés aux citoyens. Les échanges de courriels entre fonctionnaires ont toutefois été écartés, sauf lorsqu'ils étaient intégrés à une interaction avec un citoyen.

Le rapport recense deux types d'obstacles : ceux relatifs à l'accès à l'offre de communication électronique et ceux relatifs à la compréhension des courriels de l'administration publique. Les écueils relatifs à la compréhension des courriels sont de différents ordres. Parfois, ils ralentissent le rythme de la lecture ; au pire, ils en provoquent l'interruption. Dans tous les cas, ils nuisent à la communication.

Les recommandations du rapport visent l'optimisation de l'offre de communication électronique pour qu'elle soit accessible et que les courriels qu'elle permet d'échanger soient facilement compréhensibles par les citoyens. Certaines recommandations exigeront des modifications substantielles aux pratiques des ministères et des organismes. Ces derniers feront les choix qui conviennent, compte tenu de leur situation particulière.

### Les compétences en lecture

Le citoyen à qui s'adressent les courriels de l'Administration fait partie de ce qu'on appelle communément le « grand public ». Pour cerner les paramètres d'analyse des courriels, il faut se donner une représentation de sa capacité à lire. L'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (EIAA)<sup>3</sup> fournit des indications utiles

---

3. 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.

sur les compétences en lecture de ce destinataire collectif. Selon cette enquête, qui mesure la compréhension de textes suivis, de textes schématiques, de même que la capacité d'effectuer des calculs, les lecteurs se répartissent en cinq groupes. Dans le premier groupe, on trouve les lecteurs de niveau 1 (N1). Ceux-ci ont de la difficulté à lire les documents imprimés et ont besoin d'intermédiaires pour y parvenir. Au niveau 2 (N2), on trouve les lecteurs qui décodent des textes simples au contenu explicite. Ces lecteurs se fient également aux autres pour accomplir leur tâche. Le niveau 3 comprend les lecteurs dits fonctionnels, c'est-à-dire ceux qui, dans un contexte familier, sont capables de se débrouiller sans l'aide d'autrui. Les lecteurs des niveaux 4 et 5 ont des capacités de lecture supérieures ; ils peuvent résoudre des problèmes complexes, manipuler plusieurs sources d'information et faire des inférences.

### **La réalité québécoise**

Au Québec<sup>4</sup>, les lecteurs des deux premiers niveaux (N1 et N2) représentent 54 % de l'échantillon. Un peu plus de la moitié (28 %) de ces lecteurs ont de trop faibles compétences en lecture pour être en mesure de comprendre la documentation écrite, quelle qu'en soit la nature. Les techniques de simplification de l'écrit pour le grand public ne peuvent s'adresser à ce groupe. Pour ceux qui arrivent à peine à reconnaître les lettres, les mots et les phrases, il faut adopter des mesures particulières afin de pallier leurs déficiences en lecture (comptoir de services, réseau d'aide téléphonique, etc.)<sup>5</sup>. Ces techniques visent néanmoins les lecteurs « forts » du niveau N2, ceux qui peuvent lire des textes très simples. Les lecteurs du troisième niveau (N3) représentent 39 % de l'échantillon. Ce sont eux qui profiteront le plus de la simplification des documents écrits de l'administration publique. Ces lecteurs ont toutes les compétences nécessaires pour comprendre la teneur de ces documents, à la condition qu'ils soient rédigés clairement et simplement. Les recommandations formulées dans le présent rapport visent ces lecteurs au premier chef. Bien qu'ils ne soient pas directement concernés par l'étude, les lecteurs des niveaux regroupés 4 et 5, dits experts, profiteront tout autant de la simplification des documents. Ils comptent pour 7 % du lectorat d'après l'enquête internationale.

---

4. STATISTIQUE CANADA. 1996. *Lire l'avenir : un portrait de l'alphabétisme au Canada*. Ottawa : Statistique Canada, Développement des ressources humaines Canada, Secrétariat national à l'alphabétisation, 131 p.

5. Voir à ce sujet le rapport de recherche de Rachel Bélisle intitulé *Efforts d'accessibilité 1996*, publié en 1997 par l'Institut canadien d'éducation des adultes.

Le rapport présente d'abord la méthodologie de l'étude. La seconde partie est consacrée aux analyses de détail accompagnées des recommandations visant la simplification.

Il est à noter que les exemples sont authentiques. Ils sont reproduits tels quels pour faciliter la compréhension des problèmes évoqués. Cette stratégie n'a pas pour objectif de cibler des ministères ou des organismes en particulier.

## **Méthodologie**

Le présent rapport de recommandations porte sur l'analyse d'un corpus de 255 échanges de courriels provenant de divers ministères et organismes du gouvernement du Québec. Les paragraphes qui suivent décrivent la méthodologie adoptée pour l'examen de cet échantillon.

La nature du corpus, sa représentativité et ses limites sont discutées dans un premier temps. Les différentes analyses effectuées par le Groupe Rédiger sont décrites par la suite, chaque type d'analyse étant adapté à un ou à plusieurs aspects des communications par courriel.

## **Constitution des corpus**

Les objectifs de l'étude consistaient à repérer les difficultés d'accès à l'offre de communication électronique, à repérer les écueils à la compréhension dans les courriels émanant de l'administration publique et à formuler des recommandations visant leur simplification. Ces objectifs exigeaient la constitution d'un corpus représentatif de l'ensemble des courriels envoyés aux citoyens. Il fallait pour cela examiner un grand nombre de courriels.

Le mode de collecte privilégié a été celui de la contribution volontaire de la part des représentants de différents ministères et organismes, tout particulièrement ceux dont les relations par courrier électronique avec les citoyens sont nombreuses et fréquentes. Cette collecte a permis d'amasser 206 échanges de courriels provenant de 11 ministères et organismes. Certains échanges ayant donné lieu à l'envoi de plus d'un courriel par l'Administration, le corpus se composait en réalité de 222 courriels. Après élimination des textes rédigés en anglais, il restait 216 courriels à analyser.

Un second corpus a été constitué afin d'obtenir des exemplaires de courriels provenant du plus grand nombre de ministères et d'organismes possibles. L'envoi de demandes de renseignements à 52 ministères et organismes par les analystes a permis d'ajouter 49 échanges de courriels (78 textes, au total) aux échantillons transmis sur une base volontaire. L'ajout de ce corpus a permis d'augmenter le nombre total de courriels à 294 textes (255 échanges).

À ces deux corpus de textes s'en ajoute un troisième, constitué celui-là de saisies d'écrans de pages Web. Ces pages ont été saisies lors de l'envoi des requêtes visant à constituer le second corpus de courriels. Il se compose de toutes les pages visitées pour accéder à l'offre de courriel dans les sites des ministères et des organismes sélectionnés. Ce corpus a permis de détecter certaines pratiques pouvant rendre l'accès à l'offre de courriel difficile, voire impossible.

### **Limites du corpus de textes**

Les modes de collecte privilégiés ont créé un certain déséquilibre dans la représentation des ministères et des organismes. Ceux ayant fourni des documents sur une base volontaire sont représentés en plus grand nombre que les ministères et organismes auxquels une demande de renseignements a été envoyée par nos soins.

Les renseignements pouvant permettre l'identification des personnes impliquées dans les échanges ont été effacés des courriels fournis sur une base volontaire par les ministères et organismes, et ce, avant qu'ils nous soient transmis. L'absence de ces données a parfois eu pour effet d'éliminer des éléments, tels que la signature ou l'appel, susceptibles d'avoir un impact sur la personnalisation du courriel.

Certains des échantillons nous ont été transmis sous forme papier. Ce format ne donne pas accès à la couleur, aux trames de fonds et à certains autres éléments de présentation visuelle auxquels avait accès le citoyen à la lecture du courriel. Cette difficulté technique a pu nous faire passer à côté de certains problèmes relatifs à la présentation visuelle.

Même si les courriels n'ont pas pu être analysés dans leur forme originale, ce rapport présente des recommandations pertinentes et

parfaitement adaptées au contexte de communication gouvernementale.

## **Analyse des corpus**

Le présent rapport rend compte de deux analyses distinctes : l'analyse de l'offre de communication électronique et l'analyse des courriels. La première se base sur des visites faites sur les sites de ministères et organismes sélectionnés pour l'envoi de demandes de renseignements et sur des saisies d'écran de certaines pages des sites visités. L'analyse des courriels a été menée à partir d'un corpus de 294 courriels provenant de divers ministères et organismes.

**L'analyse de l'offre de communication électronique** visait deux objectifs :

- relever les problèmes dans la présentation de l'offre de communication électronique sur les sites des ministères et des organismes ;
- formuler des recommandations de façon à uniformiser la présentation de l'offre de courriel et à en faciliter l'accès pour le citoyen.

L'analyse s'est effectuée lors de la visite des sites des ministères et organismes sélectionnés pour l'envoi d'une demande de renseignements et lors de la réception des réponses.

L'emplacement de l'offre de courriel et la manière de la présenter ont été étudiés afin de détecter les difficultés que pouvait éprouver le citoyen à accéder à l'offre de courriel. Une seconde partie de l'analyse a été réalisée à partir de données recueillies à la réception des réponses envoyées par les ministères et organismes. Le délai de réponse a reçu une attention toute particulière.

**L'analyse des courriels** a porté sur l'aspect visuel et sur l'aspect textuel des documents du corpus.

L'analyse visuelle a permis de relever les problèmes d'organisation des documents du corpus et de répertorier les problèmes de présentation des différentes composantes du courriel. Les composantes de chaque courriel ont été étudiées pour inventorier les variantes de traitement et déterminer les rubriques à uniformiser. Cette analyse a permis de formuler des recommandations de façon à uniformiser le canevas du courriel.

L'analyse textuelle a porté sur le contenu des courriels. Elle touchait principalement le corps du courriel et les rubriques *À*, *De*, *Objet* et *Document joint*. Quatre aspects du texte ont été considérés : l'information, la structure de l'information, la personnalisation du discours et la rédaction. Étant donné l'importance de ces matières, elles forment chacune un chapitre entier du rapport.

L'information s'insère dans le contenu des courriels et elle se matérialise notamment dans la mise en contexte, l'énoncé de la réponse à la requête ou de la mesure administrative et la mention des coordonnées de la personne qui répond au courriel. Ce volet de la recherche a été axé principalement sur la complexité de l'information, sa précision et sa pertinence.

La structure de l'information concerne l'organisation du contenu, à savoir la manière dont les blocs d'information sont regroupés et les différents modes de succession de l'information présentés. De façon globale, les analystes se sont penchés sur la question de la progression des idées afin de comprendre l'enchaînement de l'information dans les courriels du corpus.

Dans la partie consacrée à la personnalisation du discours, les chercheurs ont voulu savoir comment l'Administration s'adresse au citoyen dans la correspondance. Ils ont observé différents indicateurs comme les pronoms d'adresse au lecteur (lui écrit-on au *vous* ou à la 3<sup>e</sup> personne ?), les pronoms d'identification de l'émetteur (le rédacteur du courriel emploie-t-il le *je*, le *nous* ou encore la 3<sup>e</sup> personne ?), la nature et la valeur affective ou connotée de certains adverbes, adjectifs et noms. Dans l'ensemble, ils ont été très attentifs au degré de personnalisation du discours.

C'est dans le volet traitant de la rédaction qu'ont été examinés les différents procédés de vulgarisation permettant d'accéder à la compréhension des actes administratifs complexes. Les analystes cherchaient à déterminer dans quelle mesure le contenu des courriels était adapté au destinataire, compte tenu du bagage de connaissances de ce dernier.

## **Groupes de discussion**

La tenue de groupes de discussion est essentielle dans toute démarche visant l'efficacité communicationnelle à l'écrit. Ces enquêtes doivent permettre de mesurer le degré de compréhension des lecteurs et de déceler les écueils en la matière. C'est à partir des résultats des observations de tels groupes que les spécialistes déterminent les techniques de communication qui conviennent le mieux aux destinataires. Dans un projet de conception de courriels types ou de documents à expédier en grand nombre, le recours à des groupes de discussion est la méthode la plus sûre pour atteindre les objectifs de communication.

La firme Johnson & Roy, qui se spécialise dans les évaluations qualitatives, s'est jointe au Groupe Rédiger pour la conduite de la recherche. Le Groupe a collaboré avec la firme à préparer un protocole d'entrevue et à concevoir un questionnaire visant à mesurer la compréhension des courriels et à mieux connaître les attentes des citoyens en ce qui concerne ce mode de communication. Quatre courriels tirés des corpus ont été soumis à trois groupes de discussion comptant au total 27 participants. Les résultats de l'enquête sont fournis à la fin du présent rapport.

# 1. Offre de communication électronique

## 1.1 L'environnement Web

Malgré les nécessaires efforts de normalisation, les sites Web gouvernementaux seront toujours très différents les uns des autres. Si cette différence est nécessaire, elle doit toutefois être réduite quand il s'agit de l'offre de communication électronique. En effet, d'un site à l'autre, le citoyen pourra toujours être à la recherche d'un moyen de communiquer avec le ministère ou l'organisme concerné. Pour maximiser l'efficacité de cette recherche, il faut que l'offre de communication électronique soit toujours disponible et toujours présentée de la même façon dans l'ensemble du site.

1. Offrir un hyperlien vers les coordonnées complètes du ministère ou de l'organisme dans tous les sites du gouvernement et dans toutes les pages de chacun de ces sites.

L'analyse du corpus a démontré que tous les sites analysés offraient des moyens d'entrer en communication avec le ministère ou l'organisme concerné. De plus, cette offre était toujours située dans l'en-tête de toutes les pages des sites, endroit le plus stratégique à l'heure actuelle en raison des habitudes de lecture et de navigation des internautes. À quelques rares exceptions, il arrivait que l'offre de communication disparaisse dans certaines pages d'un site. Il s'agit d'une pratique à éviter.

2. Présenter l'offre de communication de façon uniforme, dans le bandeau d'en-tête décrit dans le PIV.

En général, les sites analysés suivaient les principales recommandations du Programme d'identification visuelle (PIV), notamment en ce qui concerne la présence d'un hyperlien *Courrier* dans le bandeau d'en-tête. Dans le cas où il n'est pas obligatoire de respecter le PIV, il faut opter pour un design qui facilite le repérage. L'exemple suivant montre une barre de navigation dont le décodage n'est pas assuré pour tous les citoyens. Le seul moyen d'être sûr de la signification des éléments visuels consiste à passer la souris au-dessus de l'un des éléments. Un libellé s'inscrit alors dans l'espace du bas.

3. Utiliser l'expression *Nous joindre* comme libellé de l'hyperlien qui mène vers la page des coordonnées.



Même si l'élément graphique est représentatif du contenu, il est préférable de toujours l'utiliser en combinaison avec le texte, et cela, sans avoir à manipuler la souris pour y accéder.

Certains problèmes se posent aussi dans le cas des sites devant respecter le PIV. L'exemple qui suit reprend assez fidèlement les propositions du PIV. L'offre de communication est exprimée par le mot *courrier* et elle figure en 3<sup>e</sup> position.



Les nombreuses exceptions à cette façon de faire laissent croire – avec raison – que le mot *courrier* n'est pas celui qui convient le mieux dans ce contexte. En effet, dans la plupart des sites analysés, l'hyperlien *Courrier* renvoie à une page de coordonnées complètes (courriel, courrier postal, adresse des bureaux régionaux, téléphones, etc.). Les exemples suivants montrent la variété des termes utilisés et la concomitance de certains emplois.



Le tableau suivant présente la gamme des appellations retrouvées dans le corpus. Chaque appellation (ou groupe d'appellations) est commentée.

<i>courrier,</i> <i>courriel</i>	Trop restrictif. N'inclut pas les coordonnées postales, géographiques et téléphoniques.
<i>coordonnées</i>	Voir <i>Nous joindre</i> .
<i>commentaires,</i> <i>votre opinion</i>	Trop restrictif. N'inclut pas les demandes de renseignements, les formulations de plaintes, etc.
<i>trouvez-nous</i>	Convient pour les coordonnées géographiques seulement.
<i>contactez-nous</i>	Expression critiquée par certains auteurs.
<i>nous joindre,</i> <i>pour nous joindre</i>	<i>Nous joindre</i> semble être l'expression la plus inclusive puisqu'elle comprend tous les types de coordonnées. De plus, elle n'est pas restrictive en ce qui concerne les raisons pour lesquelles un internaute désirerait entrer en contact avec le ministère ou l'organisme concerné (plainte, commentaire, demande d'information, etc.). Si elle

	est à privilégier par rapport au terme <i>coordonnées</i> , c'est qu'il s'agit de l'expression la plus en usage dans le Web francophone actuellement. L'expression <i>Pour nous joindre</i> est trop longue.
--	---

- 4. Privilégier une position unique pour l'insertion de l'hyperlien *Nous joindre* dans le bandeau d'en-tête prévu par le PIV.

Pour améliorer le repérage de l'hyperlien *Nous joindre*, il faut lui assigner une position fixe dans le bandeau d'en-tête. La 3<sup>e</sup> position suggérée par le PIV semble tout à fait acceptable bien que l'important soit d'imposer une position qui finira par être attendue des internautes, que ce soit la 3<sup>e</sup>, la 1<sup>re</sup> ou la dernière.

### 1.1.1 La page *Nous joindre*

- 5. Placer les coordonnées générales de façon à faciliter leur repérage.

De par sa nature, la page qui s'affiche lorsque l'internaute choisit l'hyperlien *Nous joindre* doit absolument contenir les différentes coordonnées pour communiquer avec l'organisme ou le ministère concerné. Il ne faut pas que cet hyperlien ouvre directement le logiciel de courriel du citoyen. Les pages de coordonnées sont ou bien très simples ou bien fort chargées. Dans tous les cas, il faut structurer cette page de manière à ce que les coordonnées générales (courriel, adresse postale, adresse physique, numéro de téléphone) soient les plus visibles. Pour assurer cette visibilité, il faut éviter de fondre le courriel et les autres coordonnées générales dans le corps d'un texte suivi ou même d'un paragraphe ou d'une phrase.

- 6. Structurer la page *Nous joindre* de façon à simplifier l'identification des coordonnées pertinentes par le citoyen.

Dans le cas du courriel – et cela est vrai aussi pour le téléphone et pour le courrier postal –, il faut offrir au citoyen une première adresse simple à laquelle il pourra recourir s'il ne connaît pas le service ou l'intervenant avec lequel il doit communiquer. On observe souvent dans ces pages la présence de plusieurs adresses générales de courriel affectées à certaines fonctions spécifiques (renseignements généraux et commentaires, problèmes techniques avec le site, plaintes). Idéalement, il faut répondre à ces différents besoins à l'aide d'une seule et même adresse de courriel. Bien que cela complexifie sans doute le travail de tri et d'acheminement pour l'Administration, la tâche du citoyen s'en trouve grandement simplifiée.

Lorsqu'un organisme ou un ministère possède plusieurs bureaux ou plusieurs services différents, il est important de fournir toutes les adresses (postales, physiques ou électroniques) susceptibles d'être pertinentes pour le citoyen. Toutefois, il faut s'assurer de les présenter de façon à faciliter la compréhension du citoyen en lui évitant de devoir lui-même clairement identifier le service administratif qui correspond le mieux à sa requête. Si le nombre de

coordonnées est trop important pour figurer dans une seule page Web (c'est-à-dire deux ou trois pages-écrans maximum), il faut créer un répertoire thématique ou encore un index alphabétique pour faciliter le classement et le repérage. Dans tous les cas, les coordonnées doivent être présentées de façon lisible et intelligible sous forme de tableaux ou de listes structurées par un système de titres descriptifs et parlants pour le citoyen. Dans certains cas, une carte du Québec pourra aussi faciliter le repérage des bureaux régionaux.

7. Renseigner le citoyen sur les risques liés à l'usage du courrier électronique et le diriger vers une zone sécurisée, s'il y a lieu.

L'adresse de courriel doit toujours être accompagnée d'un avis de sécurité qui précise que les renseignements personnels ne sont pas protégés lorsqu'ils circulent dans Internet. Le citoyen doit clairement comprendre qu'il vaut mieux recourir à un autre moyen de communication avec l'État lorsque ses renseignements personnels doivent être utilisés. Dans le cas où une zone sécurisée existe, il faut aussi le préciser au citoyen et l'encourager à communiquer à l'intérieur de cette zone.

Enfin, il faut réserver cette page à la présentation des coordonnées et éviter de la saturer avec d'autres renseignements. Il faut garder en tête que la recherche d'un moyen rapide, simple et efficace de communiquer avec l'Administration reste l'une des principales raisons qui poussent les Québécois et les Québécoises à naviguer sur les sites Web gouvernementaux.

### **1.1.2 Le formulaire électronique**

8. Offrir une adresse de courriel même lorsqu'un formulaire électronique est proposé.

Pour faciliter la gestion des messages entrants, les ministères et les organismes ont de plus en plus recours aux formulaires électroniques en lieu et place du courriel « traditionnel ». Bien que le recours à un formulaire soit tout à fait compatible avec une démarche de simplification, il faut toujours offrir au citoyen la possibilité de communiquer par courriel et ne jamais l'obliger à utiliser un formulaire, surtout si ce dernier est complexe. Les deux modes de communication doivent être présentés au même niveau d'importance et de façon très visible dans la page *Nous joindre*.

Les principales raisons de recourir à un formulaire électronique sont la sécurité des échanges, l'automatisation de certaines tâches et l'amélioration de la gestion des données. En effet, le formulaire sécurisé se substitue parfaitement au courriel dans la mesure où il permet au citoyen d'acheminer à l'Administration des renseignements personnels en toute sécurité. L'automatisation de certaines tâches touche à la fois la saisie et le traitement de l'information. Plusieurs sondages de satisfaction effectués par

certains ministères indiquent que les citoyens aiment remplir les formulaires électroniques parce que leur action est guidée par les cases à remplir. De plus, lorsque le design des cases est bien pensé, la saisie est facilitée à cause du formatage automatique de certains renseignements (numéro de téléphone, code postal, etc.). Enfin, le formulaire électronique envoie à l'Administration des données dans un format voulu et contrôlé. Cela facilite grandement la gestion des données.

Le formulaire électronique utilisé comme alternative au courriel doit répondre aux mêmes principes de design que tout autre formulaire électronique<sup>6</sup>. Toutefois, à cause de sa fonction de correspondance, il doit toujours demeurer simple et ne pas être plus long à remplir que ne le serait un courriel à rédiger.

9. Limiter au minimum le nombre de renseignements demandés au citoyen.

Lorsque le formulaire est utilisé comme instrument de correspondance générale (commentaires, renseignements généraux), il faut limiter au strict minimum le nombre de renseignements à demander au citoyen. Les renseignements de base à demander sont : 1) le nom complet du citoyen ; 2) son courriel ; 3) l'objet du message et 4) le message lui-même. L'exemple qui suit convient en ce qui concerne la simplicité, mais l'objet est absent.

The image shows a simple web form with a vertical border on the left. It contains three input fields and a submit button. The first field is labeled "Votre adresse électronique\*" and is empty. The second field is labeled "Votre nom" and is empty. The third field is labeled "Votre message" and is a large text area, currently empty. Below the text area is a small asterisked note: "\* Si votre message exige une réponse, veuillez inscrire votre adresse électronique exacte et votre nom." At the bottom of the form is a button labeled "Soumettre".

Il ne sert à rien de demander les coordonnées complètes (adresse, numéro de téléphone) : le citoyen pourra croire, à tort ou à raison, qu'il s'agit d'un moyen de colliger de l'information sur lui. Pour éviter l'usage du système d'astérisques (\*) qui marquent les cases

---

6. Voir à ce sujet le rapport de recherche du GROUPE RÉDIGER intitulé *Simplification de la langue administrative : les formulaires imprimés et électroniques, les fiches du Répertoire des programmes et services* publié en 2002 par le MRCl.

obligatoires, les concepteurs ne devraient, en principe, qu'afficher les cases nécessaires à la transaction ou à l'échange, sans plus. Le formulaire suivant est trop complexe : nul besoin de donner tous ces renseignements (marqués obligatoires) pour émettre un commentaire sur le site par exemple.

Entrez votre question ou commentaire :\*

Vos coordonnées

Nom\* Prénom\*

Adresse (numéro, rue, appartement)\* Case postale

Municipalité\* Province / État\*

Pays Code postal\*

Téléphone (à la maison) Téléphone (au travail)

Adresse de courriel\*

Le nom complet du citoyen sera utile lorsque viendra le temps de formuler une réponse personnalisée. Les concepteurs peuvent aussi décomposer ce renseignement en « prénom » et « nom » pour s'assurer de ne pas les confondre, surtout dans le cas de certains noms étrangers moins familiers. Pour les mêmes raisons, on peut aussi ajouter un choix de cases entre « Monsieur » et « Madame » pour ne pas confondre le sexe du citoyen, ce qui pourrait avoir de fâcheuses conséquences dans l'interaction ultérieure avec le citoyen ou la citoyenne. Lorsqu'il s'agit d'un formulaire de commentaires ou de tout autre formulaire simple qui n'impose aucune transaction particulière, on ne devrait pas obliger le citoyen à donner son nom.

10. Penser à inclure l'option *copie conforme* pour permettre au citoyen de conserver une trace de son échange avec l'Administration.

L'adresse de courriel est un impératif dans à peu près tous les cas. Même si aucune réponse n'est requise par le commentaire du citoyen, le respect élémentaire exige une rétroaction pour confirmer la réception du message, sa prise en compte, son traitement, etc. Toutefois, il peut arriver que le citoyen ne désire aucun retour sur son envoi : il faut alors permettre cet échange à sens unique en n'obligeant pas l'inscription d'une adresse de courriel. Une indication très visible devrait cependant prévenir le citoyen que son anonymat volontaire ne permettra aucun retour de la part de

l'Administration. Dans certains cas, il peut être intéressant de garder copie de son échange avec l'Administration. Une option de « copie conforme » vers son propre courriel peut être une idée à explorer, sauf bien sûr si les renseignements échangés doivent être protégés.

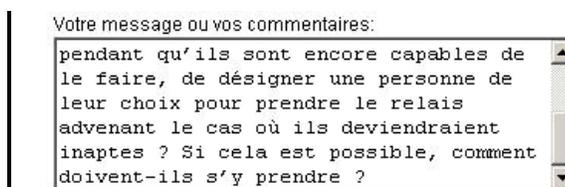
L'objet du message aide sans aucun doute la gestion des échanges. Il peut être très pertinent d'offrir un choix de thèmes récurrents (liste à cocher) pourvu que le choix soit relativement limité. Dans tous les cas, il faut permettre au citoyen de rédiger son propre objet. Cet objet doit être réutilisé dans les échanges ultérieurs avec le citoyen. Dans le cas où le citoyen aurait rédigé un objet peu parlant, le rédacteur de l'Administration peut en réécrire un plus parlant pour la suite des échanges. Dans l'exemple suivant, on propose un choix thématique tout en permettant au citoyen de rédiger un objet personnalisé : c'est l'approche à privilégier.



The screenshot shows a vertical form on the left side of a page. It contains two radio buttons. The first is selected and is labeled "Demande de renseignements". The second is unselected and is labeled "Commentaires au sujet du site Web". Below these is a label "Objet:" followed by a rectangular text input field.

11. Offrir une boîte de texte assez grande pour permettre de visualiser un texte d'au moins 200 mots.

L'espace principal de saisie du message doit consister en une fenêtre de saisie assez grande pour permettre de voir l'ensemble du message (au moins 200 mots). Beaucoup de formulaires présents sur le Web souffrent d'une fenêtre ne permettant pas de visualiser plus de deux ou trois lignes de texte. C'est nettement insuffisant, puisque la rédaction est incessamment interrompue par l'obligation de manipuler la fenêtre pour pouvoir se relire. La boîte de saisie de l'exemple suivant montre clairement que seule la moitié du message peut être lue.



The screenshot shows a text area with a title "Votre message ou vos commentaires:". The text inside is: "pendant qu'ils sont encore capables de le faire, de désigner une personne de leur choix pour prendre le relais advenant le cas où ils deviendraient inaptes ? Si cela est possible, comment doivent-ils s'y prendre ?". A vertical scrollbar is visible on the right side of the text area, indicating that the text is longer than the visible area.

12. Permettre le retour automatique à la ligne afin de faciliter la lecture du texte entré.

De plus, la fenêtre de saisie du message principal doit permettre les retours à la ligne automatiques pour faciliter au maximum la rédaction et la relecture du texte entré. L'exemple suivant montre à quel point ce problème peut être frustrant.

Nom

Prénom

Courriel

Message

Dans d'autres contextes plus précis (commande de publications, demande de renseignements particuliers), il est évidemment impératif de demander des coordonnées plus complètes pour que puisse se compléter la transaction ou l'échange. L'erreur de certains concepteurs est de mettre en ligne un formulaire permettant de répondre à la plus complexe des requêtes alors que le citoyen ne l'utilise que pour émettre un simple commentaire qui ne nécessite aucune réaction particulière de la part de l'Administration. Pour éviter cette situation, il faut offrir des formulaires adaptés au type de tâches. Ainsi, on pourra distinguer un formulaire de simples commentaires (renseignements de base) et un formulaire d'échange de renseignements sécurisé (renseignements de base et particuliers et renseignements personnels à protéger).

13. Intégrer une étape de validation avant l'envoi pour réduire le nombre d'erreurs et pour permettre une meilleure lecture au citoyen.

Dans tous les cas, qu'il s'agisse d'un formulaire simple ou complexe, il faut insérer une étape de validation avant l'envoi final du message ou de la requête (voir l'exemple qui suit). Cette étape permet au citoyen de relire son message et de valider les renseignements qu'il transmet. C'est aussi à cette étape qu'il faut le prévenir d'une erreur dans la saisie des renseignements (courriel de mauvais format par exemple). Toutefois, avant de bloquer l'envoi d'un formulaire parce que les cases ne sont pas remplies, il faut prendre en compte les commentaires émis préalablement. En d'autres mots, il faut bloquer l'envoi uniquement si cela est dans l'intérêt du citoyen. Et cet intérêt doit être évident pour lui pour qu'il soit en mesure de bien comprendre et d'accepter ce blocage. En conséquence, il faut toujours donner la source précise des erreurs et suggérer un ou des moyens de les corriger. À cette étape, il est utile de proposer au citoyen un moyen d'imprimer son formulaire.

#### VALIDATION DES INFORMATIONS TRANSMISES

Afin de vous assurer que votre message sera traité efficacement, veuillez confirmer que les informations suivantes sont complètes et exactes, notamment votre adresse de courriel électronique. Le traitement du courriel s'effectuera dès votre approbation.

**Votre nom**  
Suzanne Allaire

**Votre adresse électronique**  
suzanne@ajmpatco.ca

**Votre message**  
Bonjour,  
Peut-on être tenu au courant des mises à jour importantes sur le Portail et sur les autres sites du gouvernement? Y a-t-il une mailing list? Merci!

Contiger ces informations

Envoyer

Le courriel est traité par le personnel de Communication-Québec et le traitement de ces informations est assujéti à la Politique de confidentialité du portail du gouvernement du Québec.

14. Fournir un message confirmant l'envoi du courriel.

15. Offrir un hyperlien qui ramène le citoyen à son point d'origine.

16. Ne pas afficher le formulaire vide après l'envoi d'un message.

Après la validation, il faut afficher un message de confirmation de l'envoi. Ce message doit confirmer l'envoi, donner une approximation en ce qui concerne le délai de traitement et proposer d'autres moyens d'entrer en contact avec l'Administration (surtout dans le cas des transactions plus complexes). Il faut aussi fournir un hyperlien qui permettra au citoyen de revenir à son point d'origine (par défaut, la page d'accueil). Il faut éviter de le ramener à un formulaire vide. Le message de confirmation qui suit ne donne pas suffisamment de détails à propos du délai de réponse ou encore à propos des autres modes de communication avec le ministère ou l'organisme concerné.

#### Écrivez-nous

Nous avons bien reçu vos commentaires. Merci.

17. Affecter à la page de confirmation le même design visuel qu'à l'ensemble du site.

Enfin, il est important que le formulaire soit visuellement conçu en adéquation totale avec le site qui le contient. Cela est vrai pour le formulaire lui-même, la page de validation, les messages d'erreur ou d'aide et la page de confirmation. L'exemple suivant présente le cas d'une page de confirmation très rébarbative, à la fois par son manque de cohérence visuelle avec l'ensemble du site et par la terminologie employée (*traitement du message*).

#### Traitement du message

Attention! Votre message n'a pas pu être acheminé parce que vous n'avez pas fourni tous les renseignements demandés.

Retour à la page précédente

## 1.2 La gestion du service de courriel

Quand les citoyens choisissent le courriel pour communiquer avec l'Administration, ils s'attendent à ce qu'on leur réponde par la

18. Répondre aux courriels par la voie électronique.

même voie. Dans le corpus, ce principe est généralement bien suivi. Il reste toutefois que plusieurs requêtes n'ont jamais reçu de réponse, que ce soit par voie électronique, postale ou téléphonique.

Il est entendu que le courriel ne suffit pas pour répondre à certaines requêtes plus complexes ou exigeant un échange de renseignements personnels. Quand une telle situation se présente, un courriel doit être envoyé au destinataire afin de lui expliquer la situation et de lui proposer un autre moyen d'entrer en contact avec l'Administration. L'extrait du courriel qui suit illustre bien le type de message que le destinataire devrait recevoir dans une telle situation. L'information y est complète et rédigée clairement.

Votre demande d'information exige que vous nous transmettiez des renseignements confidentiels tels que votre date de naissance, votre numéro d'assurance sociale, etc. Toutefois, ces renseignements ne peuvent circuler en toute sécurité dans le Web.

Afin de préserver la confidentialité de vos renseignements personnels, nous vous invitons à communiquer de nouveau avec nous par téléphone, en entrant en contact avec notre service à la clientèle au (000) 000-0000. Vous pouvez également utiliser le télécopieur, au numéro (000) 000-0000 ou nous écrire à l'adresse suivante : [adresse de correspondance]

19. Normaliser le délai de réponse : cibler les urgences.

Les réponses aux requêtes doivent parvenir aux destinataires en un temps raisonnable. Selon différents sondages<sup>7</sup>, les citoyens s'attendent généralement à recevoir une réponse en moins de 24 heures. La majorité des courriels analysés ont été envoyés à l'intérieur de ce délai. Dans certains cas toutefois le citoyen a dû attendre plusieurs semaines avant que l'Administration donne signe de vie.

Dans certains services, le volume de courriels ne permet pas de répondre à toutes les requêtes en moins de 24 heures. Ces services doivent s'assurer de répondre en priorité aux urgences. Les requêtes moins pressantes sont ensuite traitées, l'objectif étant que tous les citoyens reçoivent une réponse dans un délai de 48 heures.

### **1.2.1 Les renseignements personnels**

Un courriel peut transiter par plusieurs ordinateurs avant d'arriver à destination. Cette façon de procéder accélère le transfert de

---

7. CENTRE D'EXPERTISE DES GRANDS ORGANISMES. *Étude de la gestion des courriels – Les meilleures pratiques*. Mars 2003, p. 27. [Source électronique] [http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca/cego/app/DocRepository/1/Rapports\\_recherche/Courriels.pdf](http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca/cego/app/DocRepository/1/Rapports_recherche/Courriels.pdf). Consulté le 9 septembre 2005.

données, mais peut aussi faire en sorte qu'un message se retrouve dans la mauvaise boîte de réception. À cause de ce risque, les personnes qui répondent aux courriels ne doivent jamais transmettre de renseignements personnels dans leurs messages.

20. Détruire les renseignements personnels contenus dans le message d'origine et dans les documents joints.

Il arrive parfois qu'un citoyen donne des renseignements personnels le concernant dans sa requête. La personne qui reçoit un tel message doit s'assurer que ces renseignements sensibles ne réempruntent pas la voie électronique. Pour ce faire, elle s'assurera d'effacer toute trace des renseignements personnels présents dans le message d'origine. Dans le cas où la requête du citoyen concerne l'obtention de renseignements issus de son dossier personnel, elle l'invitera à joindre l'Administration par téléphone ou par la poste.

Les documents joints doivent également faire l'objet d'une vérification particulière concernant les renseignements personnels. Dans l'un des documents analysés, une copie d'une lettre envoyée précédemment à un autre citoyen était jointe au courriel. Le nom de ce dernier ainsi que son adresse de courrier électronique apparaissaient dans l'en-tête du document joint. La présence de ces renseignements dépersonnalise l'échange et risque de porter préjudice à la personne dont les coordonnées sont divulguées.

### **1.2.2 L'accusé de réception**

21. Systématiser l'envoi d'un accusé de réception.

Dans un contexte de communication électronique, l'accusé de réception non seulement confirme la réception du courriel, mais indique également au destinataire qu'il recevra une réponse. S'il est bien conçu, ce document permettra au citoyen de faire, au besoin, un suivi de sa demande auprès des personnes compétentes. Seulement 14 accusés de réception ont été répertoriés dans l'ensemble des textes. Vu son rôle, un tel document doit être envoyé systématiquement dès la réception d'une requête.

22. Personnaliser l'envoi d'un accusé de réception.

Les quelques accusés de réception reçus adoptent généralement un style impersonnel. L'accusé de réception doit être personnalisé afin de favoriser l'interaction avec le citoyen. Au minimum, il doit renseigner le destinataire sur le délai prévu pour le traitement de sa requête et donner le nom du service où cette dernière est acheminée. Il devrait idéalement porter une signature, celle du responsable du service des communications par exemple. On devrait également y lire la date de réception de la requête.

Certains de ces renseignements peuvent difficilement être insérés dans les accusés de réception dont l'envoi est entièrement automatisé. Les services où un tel système est en place personnaliseront l'accusé de réception autant que la technologie le permet.

23. Désactiver l'accusé de réception automatique lors d'un échange suivi avec un citoyen.

La réception d'un accusé de réception automatisé en plusieurs exemplaires sur une brève période de temps s'avère inutile et lassante. Si cela est possible, l'envoi automatique de l'accusé de réception sera désactivé lorsqu'un fonctionnaire échange des courriels de façon suivie avec un citoyen. Il s'agit ici de la seule exception où l'envoi systématique d'un accusé de réception n'est pas souhaitable.

### 1.2.3 Le transfert de dossier

24. Envoyer un message annonçant au citoyen que sa requête est transférée.

Il est fréquent que la personne qui reçoit un courriel l'achemine à un collègue ou à un service plus à même de répondre adéquatement à la requête. Le plus souvent, le citoyen n'est pas informé que son courriel a changé de main. Il lui est alors impossible de faire le suivi de sa requête. L'envoi d'un message annonçant le transfert de son courriel permet au citoyen de faire le suivi de sa requête et de patienter si le délai de réponse se prolonge.

Dans l'échange suivant, un message annonçant le transfert de sa requête a été envoyé au citoyen.

**Premier message reçu par le citoyen :**

[...] Je transmets votre demande à madame Noëlla Tremblay<sup>8</sup> de la Direction X.

**Extrait de l'entête du second message reçu par le citoyen :**

De : Michèle Côté<sup>8</sup>

Après avoir lu le message de transfert, le destinataire s'attend à recevoir une réponse de la part de madame Tremblay. Il sera surpris de voir un nom différent apparaître dans sa boîte de réception. Ce nom lui étant inconnu, le citoyen risque d'éliminer le courriel sans le lire et sans savoir qu'il s'agissait de la réponse à sa requête. Il aurait ici fallu qu'un second message de transfert soit acheminé au citoyen par madame Tremblay. Ce second message aurait également permis au citoyen de comprendre le délai de trois jours qui s'est écoulé entre le message de transfert et la réponse à sa requête.

---

8. Les noms ont été changés.

Le message de transfert qui suit ne sera pas d'une grande utilité pour le citoyen.

Nous avons transmis votre courriel au service concerné du ministère qui répondra dans les meilleurs délais.

Bonne journée,

Nom de l'employé  
Ministère X

25. Fournir le nom et les coordonnées de la personne ou du service à qui la requête est transférée, de même que le délai de réponse.

En lisant ce message, le citoyen sait seulement que sa requête n'est plus entre les mains de la personne à qui il l'a envoyée. Le nom et les coordonnées du service à qui son courriel a été transféré ne sont pas mentionnés. Pour faire le suivi de son courriel, le citoyen doit obligatoirement communiquer avec le signataire du message de transfert, tout en sachant que cette personne ne peut lui donner plus d'information. Le recours à l'expression *répondra dans les meilleurs délais* ajoute encore à l'incertitude du citoyen par son imprécision.

26. Ne pas envoyer au citoyen les courriels échangés entre fonctionnaires.

À quelques reprises, des messages échangés entre deux fonctionnaires ont été envoyés à des citoyens pour annoncer ou confirmer un transfert de dossier. Ces documents contiennent souvent une information succincte dont la présentation ne favorise pas l'échange avec le citoyen. Afin de personnaliser l'échange et de favoriser la compréhension du message, l'expéditeur doit annoncer au citoyen le transfert du dossier à l'aide d'un message rédigé à cette fin.

#### 1.2.4 Le message d'origine

27. Laisser des traces de l'envoi précédent.

L'usage du bouton *Répondre* permet de joindre automatiquement le message à l'origine de l'échange à la réponse qui lui est faite. Ce message permet au destinataire de retrouver le fil de l'échange en cours et de vérifier ses propos en cas d'oubli. Ce document devrait toujours être joint à la réponse envoyée au citoyen, ce qui est le cas dans la grande majorité des échanges du corpus.

28. Éviter de joindre plus d'un message d'origine à la réponse.

Lors d'un échange suivi de plusieurs courriels, on évitera de joindre plus d'un message à la réponse. Seul le message apportant l'information la plus pertinente pour le destinataire doit alors être conservé. Cette mesure évitera d'allonger inutilement les courriels tout en permettant l'accès aux renseignements importants pour la compréhension du texte.

### 1.2.5 L'archivage et l'analyse

29. Lier les activités courriels au dossier du citoyen.

Bien que cette pratique est actuellement peu fréquente, il arrive que le courriel soit utilisé pour échanger de l'information concernant le dossier personnel d'un citoyen. Les courriels échangés dans ces circonstances doivent être versés au dossier du citoyen. Les règles de la *Loi sur l'accès à l'information* doivent alors être respectées. Les demandes de renseignements généraux seront aussi conservées, sans être liées au dossier du citoyen.

30. Archiver et analyser les courriels.

Après avoir été traité, chaque courriel devrait être archivé dans une banque de données. Ces archives permettront de garder des traces des envois effectués, mais serviront également à l'analyse du service de courriel.

31. Analyser les courriels de façon continue afin d'assurer l'amélioration du service.

L'analyse des courriels permettra de relever les questions posées le plus fréquemment afin de rédiger des courriels modèles et d'enrichir la foire aux questions des sites Internet des ministères et des organismes. La mise en place d'un processus d'analyse constante des échanges assurera l'amélioration du service de courriel en permettant de détecter et de résoudre rapidement les problèmes.

## 2. Présentation visuelle du courriel

Le traitement visuel doit contribuer à la bonne compréhension du message véhiculé dans un document. Il donne au lecteur des repères pour retrouver l'information dans le texte. Une attention particulière doit être portée à améliorer cet aspect du courriel. Pour ce faire, les pratiques en usage pour la rédaction de lettres administratives serviront, le plus souvent, de guide.

Il faut souligner qu'une partie du corpus analysé est composé de courriels imprimés, ce qui a empêché d'obtenir certains éléments de présentation auxquels le citoyen avait accès.

Tout comme la lettre administrative, le courriel se subdivise en trois grandes sections : le cadre supérieur (préliminaires), le corps du courriel et le cadre inférieur (compléments).

**Le cadre supérieur** donne des repères, il établit l'identité des acteurs en présence, il situe l'acte de communication dans le temps et dans l'espace. Dans le courriel, cette section inclut les rubriques *À*, *De*, *Objet* et *Document joint* aussi bien que les éléments situés dans l'en-tête du courriel.

**Le corps du courriel**, quant à lui, est porteur du message. Ce message est presque toujours contenu dans un texte subdivisé en paragraphes. Le corps est l'élément essentiel du courriel.

**Le cadre inférieur** contient des renseignements complémentaires d'authentification et fournit généralement une copie du message auquel répond le courriel.

Chaque section comporte un certain nombre de composantes dont la présence est obligatoire ou facultative. Le rapport commente la présentation des composantes et formule des recommandations au besoin.

Les documents qui accompagnent les courriels du corpus n'ont pas fait l'objet d'une étude systématique. Ils donnent cependant lieu à quelques recommandations.

## 2.1 Le cadre supérieur

Le cadre supérieur situe la communication dans son contexte. S'y trouvent les préliminaires du courriel : l'identité de l'expéditeur et du destinataire, ainsi que leur adresse électronique respective, la date d'envoi, l'objet, les renseignements sur l'envoi et les documents joints, au besoin.

### 2.1.1 L'identification de l'expéditeur

Dans le courriel, l'identification de l'expéditeur prend une importance toute particulière. Les courriels issus de l'Administration voisinent des messages de toute nature lorsqu'ils arrivent dans la boîte de réception du citoyen. Seuls les renseignements contenus dans la rubrique *De*, et le contenu de la rubrique *Objet*, permettent au citoyen de distinguer un courriel de l'Administration d'un autre message ou même d'un message indésirable.

32. Inscrire le nom du ministère ou de l'organisme à la rubrique *De*.
- Le meilleur moyen de donner de la crédibilité au courriel tout en renseignant le citoyen sur l'identité de son expéditeur est d'indiquer le nom complet et l'adresse de courriel du ministère ou de l'organisme sous la rubrique *De*. Lorsqu'un échange de courriels s'établit entre le citoyen et l'agent responsable de son dossier, le courriel peut être identifié à l'aide du nom et des coordonnées électroniques de l'agent. Le nom du ministère ou de l'organisme doit aussi être mentionné, sous sa forme complète ou abrégée, à la suite du nom de l'agent.
33. Inscrire la signature visuelle du ministère ou de l'organisme dans l'en-tête de tous les courriels selon les recommandations du PIV.
- Une fois le courriel ouvert, l'insertion de la signature visuelle du ministère ou de l'organisme dans l'en-tête permet de déterminer au premier coup d'œil l'origine du courriel. Il faut prendre les mesures nécessaires pour que la signature visuelle soit inscrite dans toutes les communications de l'Administration avec les particuliers.

### 2.1.2 L'objet

34. Inclure un objet de façon systématique dans tous les courriels de nature administrative.
- La fonction de l'objet est d'annoncer la mesure administrative décrite dans le courriel. L'objet est une aide précieuse à la compréhension. C'est la raison pour laquelle sa présence est obligatoire. Cette règle est rarement observée dans le corpus étudié. Quand un objet est présent, il s'agit, le plus souvent, de celui rédigé par le citoyen ou encore d'un terme général inséré automatiquement par le logiciel de messagerie électronique (*Commentaire*, par exemple).

Accessible dès l'ouverture de la boîte de réception de courriel, l'objet occupe une place de choix. Aussi, il n'est pas nécessaire de le mettre en évidence par l'usage du gras, de la majuscule ou d'un autre procédé visuel.

### 2.1.3 Les pièces jointes

35. Mentionner les documents joints dans le corps du texte et fournir le nom du fichier pour en faciliter la recherche.

Dans le courriel, le nom de fichier des documents joints est automatiquement mentionné sous la rubrique *Pièce jointe*. Pour s'assurer que le destinataire notera leur présence, il est important de les évoquer également dans le corps du texte. En plus de mentionner le nom de fichier correspondant au document joint, le rédacteur prendra soin d'expliquer au citoyen en quoi ce document lui sera utile.

36. Donner un nom de fichier explicite aux documents joints.

Un soin tout particulier doit être apporté à doter les fichiers joints de noms explicites. Il est fréquent de joindre plus d'un document à un même message, sans compter que certains logiciels de courriel insèrent en pièce jointe les éléments du courriel qu'ils ne « lisent » pas. Le citoyen doit être en mesure de trouver aisément le document qu'il recherche parmi plusieurs fichiers. Un nom de fichier tel que *ff617.doc* ne lui sera pas d'une très grande aide. Idéalement, le nom du fichier devrait renseigner le citoyen sur le type de document joint et sur le sujet qu'il aborde. À titre d'exemple, le nom d'un fichier contenant une signature visuelle prendrait la forme suivante : *logo\_[nomduministère].gif*.

37. Mentionner le lieu et la date lorsque ces renseignements prennent une importance particulière dans le contexte.

### 2.1.4 Le lieu et la date

La mention du lieu et de la date se trouve rarement dans le corpus. La date et l'heure d'envoi étant insérées automatiquement par les logiciels, cette mention est généralement superflue. Dans certaines situations, la date et le lieu d'envoi prennent une importance particulière (lorsqu'un message est acheminé à la mauvaise direction régionale, par exemple). Le lieu et la date seront alors mentionnés dans l'en-tête de la réponse. Cette mention sera présentée deux saut de ligne sous la signature visuelle et alignée sur la marge de gauche.

## 2.2 Le corps du courriel

Le corps du courriel constitue l'élément essentiel du message.

### 2.2.1 L'appel

38. Rédiger un appel, même dans les courriels types.

Une certaine quantité de courriels n'ont pas d'appel. Cette pratique est à proscrire. Tous les courriels doivent débiter par une formule d'appel. Dans la mesure du possible, cette formule doit référer au destinataire du courriel. L'usage d'une double mention (*Madame, Monsieur*), répertoriée dans quelques courriels, est donc à éviter.

En de rares occasions, une phrase précisant le destinataire du courriel précédait l'appel (par exemple, *Ce message est destiné à...*). Le destinataire du courriel étant identifié à la rubrique *À*, cette mention n'est pas nécessaire.

### 2.2.2 Le texte principal

39. Séparer les paragraphes par un saut de ligne.

Les paragraphes sont des unités d'information à thème unique. C'est la raison pour laquelle ils doivent être démarqués dans le texte. Un courriel bien construit présente normalement une division en paragraphes qui facilite la compréhension du contenu. La séparation des paragraphes par un saut de ligne contribue à la reconnaissance de cette unité sur le plan visuel. Cette règle n'est pas toujours respectée dans le corpus. Dans certains courriels, les paragraphes sont séparés par un simple retour de chariot, alors que dans d'autres les paragraphes se multiplient sans raison.

#### 2.2.2.1 Les alignements verticaux

40. Ne pas faire de retrait en début de paragraphe.

La multiplication des alignements figure parmi les problèmes de mise en pages relevés au sein du corpus. Les alignements sont des lignes invisibles qui structurent les différentes parties d'un document. Si l'ensemble des alignements est bien conçu, le lecteur s'en sert comme guide de lecture. Lorsqu'ils sont trop nombreux, les alignements ne facilitent pas le décodage de la structure du courriel. La présentation à un seul alignement facilite la lecture par sa régularité. C'est cette présentation qu'on préférera dans le courriel. Pour la même raison, il vaut mieux éviter le renforcement de la première ligne du paragraphe.

#### 2.2.2.2 La mise en relief

41. Limiter le recours aux procédés graphiques.

Dans le corps du texte, il arrive fréquemment que le signataire veuille attirer l'attention du lecteur sur un point précis. Pour ce faire, il emploie un moyen de mise en évidence. Parmi les courriels

analysés, plusieurs font appel à différents modes graphiques de mise en relief : le **gras**, le soulignement, le retrait, l'emploi de filets, les MAJUSCULES, le changement de police de caractères. Utiliser des repères visuels différents pour une même fonction égare le lecteur.

42. Choisir le caractère gras pour la mise en relief.

S'il faut marquer des passages, il convient de privilégier le caractère gras, à condition toutefois de ne pas en abuser. Ainsi, la fonction du marquage sera comprise sans équivoque.

43. Employer la majuscule en tenant compte de sa valeur dans un contexte de communication électronique.

La majuscule et le soulignement sont à proscrire dans le courriel. La majuscule ralentit la lecture et est connotée comme un haussement du ton de la voix par les internautes. Sur Internet, le soulignement marque la présence d'un hyperlien. Le recours à ce procédé dans le courriel risque de confondre le citoyen.

44. Bannir l'emploi du soulignement pour la mise en évidence.

Sans mettre à proprement parler l'information en relief, les points de forme constituent un outil intéressant pour faciliter le repérage et la mémorisation des éléments d'une énumération. Ce procédé aurait avantage à être utilisé lorsque le courriel présente, par exemple, une liste de documents à fournir ou les étapes à franchir pour atteindre un renseignement sur un site Internet.

45. Avoir recours aux points de forme lorsque le texte s'y prête.

L'extrait suivant présente une liste de documents à l'aide d'une énumération horizontale. Cette façon de présenter l'information n'est pas mauvaise, mais l'énumération est longue, ce qui rend la mémorisation de ses éléments difficile.

Vous devrez d'abord fournir les preuves que vous êtes domicilié au Québec. Les documents reconnus comme preuve de résidence sont : une copie d'un contrat récent de résidence au Québec (ex. : bail, contrat d'achat), copie de facture récente d'électricité, de téléphone, de câble ou d'assurances pour une résidence du Québec ou une preuve d'inscription sur la liste électorale. Une déclaration assermentée attestant de votre résidence au Québec et de votre intention d'y rester peut aussi être acceptée.

Le même extrait est présenté ci-dessous à l'aide des points de forme.

Vous devrez d'abord fournir les preuves que vous êtes domicilié au Québec. Les documents reconnus comme preuve de résidence sont :

- Une copie d'un contrat récent de résidence au Québec (ex. : bail, contrat d'achat) ;
- Une copie de facture récente d'électricité, de téléphone, de câble ou d'assurances pour une résidence au Québec ;
- Une preuve d'inscription sur la liste électorale ;
- Une déclaration assermentée attestant de votre résidence au Québec et de votre intention d'y rester.

Ce mode de présentation permet de voir immédiatement que quatre catégories de documents peuvent servir de preuve. Chaque élément étant séparé des autres, le destinataire peut aisément passer de l'un à l'autre, sans obligatoirement tout lire. Il est également plus facile pour le destinataire de mémoriser les éléments énumérés.

Le courriel dont un extrait suit fait un usage inadéquat des points de forme.

- Il en existe un texte non officiel dans la section *Élimination des matières résiduelles : Consultation publique sur le projet de règlement* de notre site à l'adresse suivante :

<http://www...>

- Les normes sont inscrites aux Annexes 1 et 2, à la fin du texte de ce projet de règlement.
- Vous trouverez les coordonnées des Directions régionales à l'adresse suivante :

<http://www...>

La présentation du corps du texte à l'aide des points de forme donne l'impression que les paragraphes sont indépendants les uns des autres, alors qu'ils doivent être lus à la suite pour être compris. Les idées développées semblent décousues, ce qui nuit à la compréhension du texte. Il aurait mieux valu présenter un texte suivi.

### 2.2.2.3 La citation d'extraits de documents

Un grand nombre de courriels du corpus citent des extraits de documents insérés à l'aide de la fonction *copier/coller*. Insérée de cette façon, la citation conserve la mise en pages de son document d'origine. Les procédés graphiques de la citation s'ajoutent alors à ceux utilisés dans le courriel. Cette multiplication des procédés graphiques annule les effets de mise en évidence et de hiérarchisation de l'information voulus par le rédacteur et peut nuire à la compréhension du courriel. Pour que les citations ne nuisent pas à la bonne compréhension du texte, il est important qu'elles adoptent la même présentation visuelle que le courriel.

### 2.2.2.4 Le numéro de dossier ou les références

De nombreux courriels du corpus contiennent un ou plusieurs codes de référence. Ces codes sont de deux types : ceux permettant au citoyen de faire le suivi de sa demande et ceux

46. Uniformiser la présentation des citations avec celle du courriel.

47. Expliquer l'utilité des codes de référence fournis dans les courriels.

servant uniquement à l'Administration. On les trouve sans distinction dans toutes les parties du courriel. Le plus souvent, leur fonction n'est pas précisée dans le texte. Dans de telles conditions, les codes risquent de distraire le citoyen du message et de nuire à sa compréhension. Il est donc important de clarifier leur présence en normalisant leur présentation.

Les codes utiles au citoyen ont leur place dans le corps du texte. Ils doivent systématiquement être accompagnés d'une explication de leur utilité pour le citoyen. Les codes réservés à l'usage de l'Administration doivent être insérés de façon à ne pas faire écran à l'information transmise. On les placera à la toute fin du courriel, juste après le message d'origine. Peu importe leur nature, ces codes n'ont pas leur place dans l'objet.

### **2.2.3 La salutation**

48. Inscrire une formule de salutation finale.

La salutation clôt le propos du courriel. Elle consiste généralement en une formulation plus ou moins cordiale qui a pour objectif de maintenir le caractère harmonieux de la relation établie entre l'émetteur et le destinataire. Même si elle n'est pas toujours lue, son absence choque à coup sûr.

### **2.2.4 Le message d'origine**

49. Placer le message d'origine après la réponse. Ne pas intercaler la réponse à l'intérieur.

Le message d'origine est un outil de référence qui permet au citoyen de retrouver le fil de l'échange en cours. L'information qu'il contient étant déjà connue du destinataire, il n'a pas besoin d'occuper une position prioritaire dans le courriel. On le placera à la suite de la réponse attendue par le destinataire.

Certains habitués du courriel ont développé l'habitude d'intercaler leur réponse dans le message d'origine. Devant de tels messages, les non-habitués ont généralement de la difficulté à comprendre de quoi il retourne. Pour favoriser la compréhension du courriel par le citoyen, il vaut mieux réserver cette façon de faire pour les échanges personnels.

50. Marquer visuellement le message d'origine.

Lorsqu'il ouvre son courriel, le destinataire doit distinguer rapidement le message d'origine de la réponse à sa requête. La plupart des logiciels de courriel distinguent le message d'origine en insérant un chevron (>) au début de chaque ligne qui le compose. Cette simple mesure permet au lecteur d'évaluer en un coup d'œil la longueur du texte qu'il a à lire et de repérer l'emplacement exact

du texte qui lui sert de référence. Quelques logiciels n'insèrent pas de chevrons au message d'origine. Le rédacteur doit alors les ajouter. Ce dernier s'assurera également de laisser un espace équivalent à deux sauts de ligne entre la réponse et le message d'origine.

La couleur peut sembler un moyen intéressant pour marquer visuellement le message d'origine. On évitera toutefois de l'utiliser. En effet, elle risque de ne pas être perçue par les citoyens qui souffrent de daltonisme.

## **2.3 Le cadre inférieur**

Le cadre inférieur du courriel donne des renseignements complémentaires. Il comprend la signature, le bloc de coordonnées, le message d'origine et les post-scriptum, dans la correspondance personnelle.

### **2.3.1 La signature et les coordonnées**

51. Insérer systématiquement le nom du répondant en signature de manière à personnaliser davantage la communication.

L'insertion du nom du répondant en guise de signature contribue à personnaliser le courriel et à l'authentifier. La signature est un élément essentiel de contact entre l'Administration et le citoyen. Elle est obligatoire. Malgré son importance, elle brille par son absence dans un grand nombre de courriels.

52. Fournir une seule signature.

Un certain nombre de courriels du corpus est signé par deux personnes. Dans certains cas, il s'agit d'une personne qui répond au nom d'une autre (X pour Y) alors que dans d'autres cas, les signatures sont présentées sous la forme d'une alternative (X ou Y). Si la première forme est acceptable à certaines conditions, la seconde (X ou Y) est à proscrire. Une telle alternative dépersonnalise l'échange et ne permet pas au citoyen de faire efficacement le suivi de sa requête.

La signature de forme (X pour Y) est acceptable dans la mesure où la personne qui répond au nom d'une autre explique clairement au citoyen la raison de son intervention dans l'échange.

53. Inscire la fonction et l'unité administrative du signataire.

La signature doit être séparée du dernier paragraphe par un seul saut de ligne. Elle est immédiatement suivie du titre de fonction du signataire et du nom de l'unité administrative au sein de laquelle ce dernier travaille. En conformité avec le PIV, on ajoutera la « traçabilité ministérielle » à la fin du bloc de signature.

54. Fournir les coordonnées de la personne responsable du dossier.

Pour que le citoyen puisse facilement faire le suivi de son dossier, il est important de lui fournir des coordonnées qui lui permettront de communiquer à nouveau avec l'Administration en cas de besoin. Dans la mesure du possible, ces coordonnées seront celles de la personne responsable du dossier. Dans les autres cas, on mentionnera celles du service concerné. Le citoyen trouvera une adresse et un numéro de téléphone dans ce bloc de coordonnées. Une adresse de courriel ou de site Internet pourrait également y être ajoutée.

55. Éviter d'avoir recours au post-scriptum dans la correspondance administrative.

### **2.3.2 Le post-scriptum et les notes**

Quelques courriels du corpus ont recours au post-scriptum et aux notes de fin de texte. L'information qui s'y trouve aurait avantage à figurer dans le texte lui-même. Ces outils doivent être réservés à la correspondance personnelle.

### **3. Contenu du courriel**

Cette deuxième partie aborde le propos du courriel. Elle comprend, outre ce qu'il est convenu d'appeler le corps du texte, la question de l'objet, élément majeur du genre épistolaire dont fait partie le courriel. L'objet, qui annonce la mesure administrative, fait partie intégrante du contenu.

Toute communication est faite d'abord et avant tout en fonction du destinataire. C'est un principe de base de l'écriture claire et simple. Le signataire du courriel doit adapter le contenu de ce dernier à la situation du destinataire. La pertinence du propos tient aussi dans une information nécessaire et suffisante, en fonction des connaissances des lecteurs, le grand public en l'occurrence.

Le destinataire n'est pas nécessairement au fait du cheminement administratif de son dossier. Pour cette raison, le travail d'écriture est une entreprise de médiation entre l'Administration et le citoyen. La manière dont le citoyen perçoit l'information dépend essentiellement de son expérience de vie dans un espace social donné. Les recherches sur la compréhension en lecture montrent que le lecteur comprend d'autant mieux l'information tirée d'un texte qu'il est en mesure de la rapporter à sa propre expérience de vie.

Le contenu se trouve principalement dans quatre composantes du courriel, soit l'objet, l'appel, le texte principal et la salutation finale.

#### **3.1 L'objet**

L'objet annonce le contenu du courriel. Pour cette raison, il guide le lecteur pour la saisie du message. Il lui permet de situer le propos par anticipation, ce qui facilite d'autant sa compréhension. Aussi revêt-il une importance de tout premier ordre dans les communications avec les particuliers.

Dans le corpus, seulement 35 % des objets ont été rédigés par la personne qui répond au courriel. La majorité des autres messages portent le même objet que le message d'origine (50 %) ou sont dotés d'un objet généré par le système de gestion des courriels (15 %). Un grand nombre de destinataires sont ainsi privés d'une aide précieuse à la compréhension du message.

56. Composer systématiquement un objet.

Tout courriel adressé aux particuliers doit contenir un objet, et ce, peu importe la longueur du texte. Cette rubrique est d'autant plus importante qu'elle permet au citoyen de distinguer la réponse de l'Administration des messages indésirables.

La multiplication des courriels types permet d'économiser du temps et de réduire le nombre d'erreurs dans les communications avec les particuliers. Les mesures administratives sont formulées dans des termes assez généraux, de façon à ce que le contenu d'information vise un grand nombre de personnes. Il faut résister à la tentation d'éliminer l'objet de ces courriels. Il donne au citoyen une prise minimale sur la compréhension de ce qui lui est annoncé.

57. Éviter d'insérer un numéro de référence dans l'objet.

Le remplacement d'un véritable objet par un numéro ou une formule de référence au dossier élimine d'emblée tout rapprochement avec le citoyen. Dans l'illustration qui suit, la formulation de l'objet établit un rapport impersonnel peu souhaitable entre l'Administration et le destinataire :

| Objet : Demande de renseignement no : P44058-44362

58. Éviter les acronymes dans la rédaction de l'objet.

L'insertion d'acronymes entrave également la lecture, comme on le constate ici :

| Objet : LG – Programme Accord

59. Adopter une technique rigoureuse de composition de l'objet.

L'analyse des courriels montre que les signataires éprouvent de réelles difficultés à composer des objets. Quand ces derniers sont présents, trop souvent ils ne résument pas la mesure administrative annoncée. Parfois, ils ne sont pas en rapport avec le contenu du courriel.

La rédaction de l'objet est une tâche difficile, parce que celui-ci condense en quelques mots le contenu du courriel. Il ne comporte pas de verbe et il est formé d'un nom suivi d'un complément : *Réponse à votre demande d'information* ; ces deux éléments reproduisent l'acte administratif motivant l'envoi d'un courriel.

60. Indiquer l'acte administratif dans l'objet.

Il faut rédiger l'objet au moment de la planification du contenu du courriel. Dans la correspondance administrative, le moyen le plus sûr de rédiger le bon objet consiste à se représenter l'acte administratif avant même le début de la rédaction. Veut-on demander des renseignements, réclamer le paiement d'une dette, répondre à une demande de renseignements ? L'objet doit refléter ce message. Après la rédaction du courriel, on vérifie la conformité de l'objet avec le message détaillé.

L'objet qui suit omet de présenter l'acte administratif qui motive l'envoi du courriel :

| Objet : Votre demande du 8 octobre 2003

L'ajout de l'expression *Réponse à* au début de l'objet aurait permis au lecteur de comprendre que ce courriel apporte une réponse à sa requête.

61. Composer des objets étroitement liés au contenu du courriel.

Dans nombre de courriels, les objets sont trop généraux. Le choix d'un thème général peut faciliter le classement des messages reçus, mais ne donne pas un aperçu significatif du contenu du courriel. Ces objets sont également mal adaptés à la situation particulière du destinataire.

L'objet reproduit ici porte sur la requête du citoyen plutôt que sur la réponse de l'Administration :

| Objet : Demande d'information

Il aurait fallu au moins remplacer *Demande* par *Réponse à votre demande*. Il faudrait également préciser le sujet du courriel, qui porte, dans ce cas-ci, sur l'activité physique chez les jeunes.

62. Éviter de faire porter l'objet sur des informations complémentaires.

Dans l'exemple suivant, l'objet ne rend pas compte du contenu du courriel qui demande au destinataire de préciser le type de texte de normes ISO qu'il recherche.

| Objet : Texte normes ISO

C'est sur la précision de la requête que l'objet aurait dû porter.

### 3.2 L'appel

63. Rédiger un appel personnalisé.

Le corps du courriel commence toujours par un appel. Cette formule de civilité, si elle indique bien la personne à qui s'adresse le courriel, témoigne de la volonté de l'Administration de se rapprocher des citoyens. Or nombreux sont les courriels du corpus (79 %) qui n'ont pas d'appel personnalisé ou dont l'appel est absent, c'est-à-dire que le destinataire n'est pas expressément désigné, interpellé. Parmi ces courriels, un très grand nombre (200) commence par *Bonjour*. L'usage de cette expression est acceptable dans la mesure où on la réserve aux courriels dont le genre du destinataire est impossible à établir avec certitude. Dans le cas contraire, on optera pour *Madame* ou *Monsieur*.

Le recours à la mention double *Madame, Monsieur* devrait être évité. Quant à l'expression *À qui de droit*, elle n'a pas sa place dans ce type d'écrit. Même si elle transmet une mesure qui peut s'appliquer à un grand nombre de personnes, le courriel s'adresse à une seule personne. L'appel personnalisé permet un premier contact positif, respectueux du lecteur.

### 3.3 Texte principal

64. Veiller à ce que tout courriel de l'Administration comprenne une mise en contexte, des données relatives à l'objet et des données complémentaires.

Le texte principal s'insère entre l'appel et la salutation. La structure de ce texte dépend essentiellement du motif du courriel. Les courriels du corpus comportent généralement trois zones d'information : la **mise en contexte**, les **données relatives à l'objet** du courriel et les **données complémentaires**, ces dernières indiquant à qui se référer en cas de doute et où obtenir de plus amples renseignements.

Avant toute chose, pour qu'un courriel soit compris du citoyen, il doit être autonome sur le plan de l'information. Son contenu doit être accessible à toute personne non concernée par les renseignements qu'il vise à communiquer. Pour cette raison, l'information doit être complète et même détaillée en certaines circonstances.

La plupart des courriels du corpus comportent des lacunes à cet égard. Il y a trop de raccourcis, trop d'information que le destinataire doit reconstituer, trop d'indications qui l'obligent à imaginer le cheminement de son dossier, alors qu'il incombe au fonctionnaire responsable de le renseigner.

C'est par son contenu d'information qu'un courriel se révèle plus ou moins autonome. Certaines conditions sont requises pour assurer cette autonomie. Le courriel administratif annonce le motif et les circonstances de l'envoi dans la mise en contexte. Le corps principal sert à répondre à la question posée ou à énoncer la mesure administrative et à la justifier. En complément figurent les renseignements supplémentaires jugés utiles.

On dira qu'un courriel est autonome si le lecteur est en mesure de situer son contenu dans un contexte assez large, de saisir avec beaucoup de précision les renseignements fournis ou la mesure administrative annoncée, d'en comprendre la raison et de savoir comment se renseigner au besoin. Le destinataire n'a pas à connaître le texte de la loi ou du règlement, si sa reproduction intégrale n'est pas nécessaire pour justifier l'acte administratif.

Il doit toutefois pouvoir se représenter la teneur du message et bien saisir l'orientation de l'information en fonction de son cas précis.

### 3.3.1 La mise en contexte

65. Commencer le courriel par une mise en contexte brève et précise.

La mise en contexte sert d'introduction au courriel. Elle annonce le motif et les circonstances de l'envoi. Elle rappelle les circonstances de l'échange de courrier, de la conversation téléphonique ou de toute autre forme de communication. Pour rendre le courriel autonome sur le plan de l'information, il ne suffit pas de faire état d'un courriel envoyé par le destinataire. Il importe surtout de situer explicitement le motif du courriel dans son contexte. Bien souvent une seule phrase suffit, le lecteur pouvant se référer au message d'origine pour se rappeler les détails de l'échange.

Par exemple :

J'ai bien reçu votre demande de statistiques sur la rémunération des comédiens et des artistes selon le sexe. [...]

Dans ce courriel, la mise en contexte présente deux caractéristiques essentielles : elle fait référence à la démarche du citoyen et elle confirme que le document a bel et bien été reçu. Comme seulement quelques heures se sont écoulées avant l'envoi de la réponse, la mention de la date n'est pas obligatoire ici. Dans d'autres circonstances, il aurait mieux valu mentionner la date de réception de la requête.

Le courriel suivant débute directement avec la réponse à la question posée, sans mise en contexte.

Madame,

Écrivez à votre propriétaire pour lui rappeler son engagement. Donnez-lui un délai pour le faire et avertissez-le que si rien n'est fait dans ce délai, vous envisagerez de prendre des recours à la Régie X.

Pour comprendre de quel engagement il est question, le destinataire devra relire le message qu'il a précédemment envoyé à l'Administration. L'information contenue dans ce courriel n'est donc pas autonome.

66. Éviter les formules consacrées qui ne tiennent pas compte de la requête du citoyen.

Le courriel suivant répond à une invitation à participer à une activité lors d'un congrès pour lequel le ministère ou l'organisme a confirmé sa présence.

En réponse à votre demande de renseignements, nous vous prions de nous fournir plus de détails au sujet de votre invitation. [...]

Ce message est introduit par une formule consacrée. Cette dernière n'a pas été adaptée à la situation, ce qui donne un aspect impersonnel au courriel. Il aurait fallu changer *demande de renseignements* par *invitation* afin de mieux rendre compte du contexte réel de l'échange.

### 3.3.2 Les données relatives à l'objet

La réponse à la requête du citoyen ou l'annonce de l'acte administratif doit suivre immédiatement la mise en contexte. L'information relative à la requête ou à l'acte administratif doit être complète et adaptée à la situation particulière du destinataire. Dans le contexte des communications personnalisées, le citoyen doit bien comprendre comment la loi ou le règlement s'applique à son cas. Le courriel bien adapté, tout en assurant une meilleure compréhension, contribue à établir un rapport courtois sur le plan de l'énonciation.

67. Présenter l'acte administratif ou la réponse à la requête de manière explicite.

Le courriel qui suit répond à une citoyenne qui demande qu'on lui fasse parvenir deux documents, d'une série de huit, décrivant des protocoles d'échantillonnage de lacs d'eaux claires.

Bonjour Madame,

En réponse à votre demande, le Guide d'échantillonnage à des fins d'analyses environnementales regroupe une série de cahiers qui traitent de façon spécifique de l'échantillonnage de divers milieux. Le cahier 1 doit accompagner chacun des autres cahiers.

Le cahier 2, Échantillonnage des rejets liquides, traite principalement des effluents des procédés industriels. Il aborde le choix d'un site d'échantillonnage, ainsi que les techniques de prélèvement et de conservation des échantillons.

Le cahier 3, [...]

Le cahier 8, Échantillonnage des matières dangereuses, traite des différentes approches et stratégies pour l'échantillonnage des matières dangereuses en soulignant l'importance à accorder à l'homogénéité pour favoriser la représentativité de l'échantillonnage.

[nom et coordonnées d'une maison d'édition]

[nom et coordonnées d'un centre d'expertise]

68. Ne fournir que l'information pertinente, qui sera comprise par le destinataire.

Ce courriel décrit le contenu de chacun des documents sans tenir compte que le destinataire a mentionné un type précis d'échantillonnage. Les coordonnées de deux organisations sont fournies, mais l'usage que doit en faire le destinataire n'est pas précisé. Malgré la grande quantité de renseignements fournis, le citoyen n'a pas obtenu de réponse à sa requête.

69. Ne pas laisser un extrait de texte, un document joint ou un hyperlien répondre à la place du signataire.

Dans le corpus analysé, il est fréquent que des courriels répondent au destinataire par l'intermédiaire d'une citation, d'un hyperlien ou d'un document joint. Ces sources n'étant pas rédigées en fonction de la situation du destinataire, il peut être difficile pour ce dernier de repérer l'information qui le concerne. Pour que le recours à ces outils ne nuise pas à la compréhension de l'information, il est important de donner la réponse à la requête dans le courriel. La citation, l'hyperlien et le document joint permettront au destinataire de compléter l'information obtenue.

70. Donner la réponse à la requête à même le courriel avant de diriger le destinataire vers une autre source d'information.

Le courriel suivant se sert d'une citation et d'hyperliens pour répondre à une citoyenne qui veut savoir si le testament de son mari, suivi par un psychiatre et menaçant de déshériter ses enfants, est valide. Cette dernière souhaite également savoir si certains biens sont protégés par la *Loi sur le patrimoine familial*.

Voici ce qu'on peut lire dans notre publication sur le testament :  
« Pour que votre testament soit valide, vous devez être majeur, sain d'esprit au moment de sa rédaction et libre de toute pression, contrainte ou menace. (...) Le fait qu'une personne doive se faire aider par un conseiller ou un tuteur ne constitue pas un empêchement à sa capacité juridique de faire un testament. »

Le testament  
[http://www. \[...\]](http://www. [...])

Il y a effectivement une partie de la succession qui est protégée à titre de patrimoine familial. Voici ce que nous avons sur ce sujet :

Le patrimoine familial  
[http://www.\[...\]](http://www.[...])

Patrimoine familial : renseignements généraux  
[http://www. \[...\]](http://www. [...])  
[...]

Au lieu de répondre aux questions du destinataire, l'extrait de la publication sur le testament suscite de nouveaux questionnements. Une personne suivie par un psychiatre est-elle réputée saine d'esprit ? Le psychiatre est-il considéré comme un conseiller ou un tuteur ? Le rédacteur aurait eu avantage à résumer en quelques mots l'information pertinente contenue dans la citation.

En revanche, le rédacteur fournit une partie de la réponse avant d'énumérer les hyperliens. Cet élément de réponse rassure le destinataire tout en l'informant sur le contenu des pages qu'on lui propose de consulter.

### 3.3.3 L'hyperlien

L'hyperlien permet de diriger rapidement le destinataire vers un supplément d'information. Dans certains courriels, il devient un obstacle à la compréhension et perd alors de son efficacité.

De nombreux courriels présentent, en vrac, une liste d'hyperliens pouvant être utiles au citoyen. L'extrait qui suit est un exemple de cette utilisation de l'hyperlien.

Voici des liens qui peuvent vous être utiles :

Séparation et divorce

<http://www...>

Divorce : aspects légaux et conséquences

<http://www...>

Le patrimoine familial

<http://www...>

Patrimoine familial : renseignements généraux

<http://www...>

Patrimoine familial : calcul de sa valeur

<http://www...>

Patrimoine familial : démarches pour y renoncer

<http://www...>

Partage du patrimoine familial : régimes de retraite administrés par la CARRA

<http://www...>

Divorce ou séparation : partage des revenus de travail inscrits au Régime de rentes du Québec

<http://www...>

Divorce et séparation : partage des droits de régimes privés de retraite

<http://www...>

Régimes matrimoniaux ou d'unions civiles : renseignements généraux

<http://www...>

La médiation familiale

<http://www...>

Médiation familiale : renseignements généraux

<http://www...>

Médiation familiale : rôle et choix d'un médiateur familial

<http://www...>

Recherche de médiateur familial

<http://www...>

Demande de prestation compensatoire

<http://www...>

Obligation alimentaire envers les membres de la famille

<http://www...>

Pension alimentaire à l'ex-conjoint

<http://www...>

Palais de justice

<http://www...>

71. Éviter la surcharge d'hyperliens.

Cette liste de 18 hyperliens a été fournie avec beaucoup de bonne volonté par le rédacteur. Elle a toutefois pour effet de décourager le lecteur devant la quantité de pages à consulter pour obtenir l'information dont il a besoin. Heureusement, devant chaque hyperlien le rédacteur mentionne le sujet traité dans la page où il mène. Cette mention facilite la sélection des pages pertinentes par le destinataire.

72. Structurer les listes d'hyperliens.

Les hyperliens fournis dans l'exemple précédent traitent de 4 sujets différents : la séparation et le divorce, le patrimoine familial, la médiation familiale et les prestations compensatoires. Pour faciliter leur consultation, il aurait été souhaitable de regrouper les hyperliens abordant le même sujet et de faire précéder chaque groupement d'un sous-titre. Divisée ainsi en quatre groupes, la liste d'hyperliens devient moins impressionnante et facilite la sélection des hyperliens pertinents.

73. Fournir des hyperliens menant le destinataire directement à l'information pertinente.

Dans ce même extrait, le rédacteur a pris soin de fournir des hyperliens précis. Le destinataire n'a qu'à cliquer sur un hyperlien pour accéder directement à la page où se trouve l'information qu'il cherche. Plusieurs courriels proposent plutôt un hyperlien qui mène à la page d'accueil d'un site Internet. Le destinataire risque alors de se perdre dans le site, sans trouver l'information recherchée.

Dans l'extrait suivant, certains mots du texte ont été changés en hyperliens.

Par ailleurs, si vous voulez tout savoir sur les programmes et les services de X, visitez notre [site Internet](#) ou [téléphonez-nous](#).

74. Fournir les adresses Internet et les coordonnées dans le courriel.
- Pour avoir accès au numéro de téléphone, le destinataire doit cliquer sur l'hyperlien. Si ce dernier ne fonctionne pas, il n'a plus accès à l'information. Les citoyens moins habitués avec Internet pourraient ne pas remarquer la présence des hyperliens et penser que le soulignement sert ici de mise en évidence. Pour éviter la confusion et faciliter l'accès à l'information, il vaut mieux insérer les adresses Internet et les coordonnées directement dans le courriel. Les adresses Internet seront citées au complet, mais dans leur version simplifiée. Ainsi, l'adresse <http://www.abc.gouv.qc.ca> serait présentée sous la forme [www.abc.gouv.qc.ca](http://www.abc.gouv.qc.ca).
75. Présenter des adresses Internet complètes, mais simplifiées.
76. Insérer les hyperliens de façon à ne pas nuire à la compréhension du texte.
- Dans l'extrait qui suit, on a détaché l'hyperlien du texte auquel il se rapporte. Ce faisant, la fin de la phrase se trouve isolée de son début, ce qui la rend plus difficile à comprendre. Afin de rapprocher les éléments de la phrase, il faudrait enlever les sauts de ligne insérés avant et après l'hyperlien et mettre ce dernier entre parenthèses.

[...] Ces derniers pourront avoir accès aux différents appels de candidature pour les emplois réguliers et occasionnels dans les centres locaux d'emploi, les bureaux régionaux et le site Internet du Secrétariat X

<http://www...>

et de manière récurrente, dans l'édition du samedi de certains grands quotidiens. [...]

77. Fournir des hyperliens sans erreurs.
- Lorsque des hyperliens sont insérés dans le courriel, il est important de s'assurer qu'ils ne contiennent pas d'erreur. Des hyperliens incomplets ou recopiés avec des erreurs ont été repérés dans plusieurs des documents analysés. De tels hyperliens sont inutilisables par le destinataire.

### 3.3.4 Les données complémentaires

78. Fournir systématiquement des renseignements qui permettront au lecteur de recourir à de l'aide extérieure en cas de besoin.
- Les courriels contiennent fréquemment des données complémentaires qui indiquent au lecteur comment obtenir plus d'information et qui lui donnent les coordonnées d'une personne ou d'un service responsable de son dossier. Que ce soit dans le corps du texte ou dans le bloc de coordonnées, de tels renseignements doivent toujours être fournis au lecteur, et ce, même s'il a accès au bouton *Répondre*.
79. S'assurer de fournir tous les renseignements annoncés.
- Dans l'extrait qui suit, on invite le destinataire à contacter un service par téléphone afin d'obtenir des renseignements supplémentaires. Aucun numéro de téléphone n'est toutefois fourni.

Pour tout autre renseignement sur les normes X, n'hésitez pas à consulter le site Internet de la Commission (<http://www...>). Vous pouvez aussi communiquer par téléphone avec les services à la clientèle de la Commission X.

### 3.3.5 La salutation finale

80. Rédiger systématiquement une salutation finale.

La salutation finale permet de clore l'échange de façon courtoise. Tous les courriels devraient se terminer par une formule de salutation. Cette règle est généralement bien suivie dans le corpus.

81. Rédiger des formules de salutation personnalisées qui tiennent compte du contenu du courriel et du genre du destinataire.

L'adéquation entre la salutation finale et le contenu du courriel est importante. Parfois il y a rupture de ton entre le courriel qui fournit des renseignements pour aider un citoyen qui vit un problème sérieux et l'emploi d'une salutation d'usage plutôt familier comme *Bonne journée* ou même *À la prochaine*. Dans d'autres cas, c'est avec l'appel qu'il y a rupture de ton.

Les courriels se terminent souvent par une salutation impersonnelle telle que *En espérant le tout à votre satisfaction*. Il est important de personnaliser ces formules en ayant recours au *nous* ou au *je* selon le rôle joué par le signataire. Quand la formule de salutation s'y prête, on y reprendra les éléments de l'appel de façon à l'adapter au genre du destinataire.

## 4. Structure du courriel

Il est essentiel que le signataire du courriel mette en évidence son propos de manière à faciliter la saisie du sens. Il doit adopter un ordre hiérarchique qui met en avant le contenu essentiel de la communication. Il doit faire ressortir les relations entre le propos, les idées et les faits qui le soutiennent, l'expliquent et le situent. Cette présentation bien articulée doit aussi respecter deux règles fondamentales de la cohérence : l'ordre du texte doit refléter la progression du contenu (chronologique, logique, séquentielle, etc.) ; le développement du thème doit comporter des éléments récurrents, de manière à constituer un fil conducteur assurant la continuité thématique.

Ces exigences, en matière de structuration du contenu du courriel, concordent avec les observations de la pratique professionnelle en langue claire et simple. Deux techniques d'écriture sont ainsi encouragées : donner à voir l'objet principal dès le début d'un écrit et marquer explicitement les liens entre les différents contenus d'information.

De plus, cette façon de procéder répond à une attente du lecteur. Dans le cas d'une communication de l'Administration, il importe de faire connaître d'abord la mesure administrative ou la réponse à la requête du citoyen, pour y relier par la suite les considérations complémentaires.

### 4.1 L'ordonnement

82. Respecter l'ordre de succession des éléments suivants : mise en contexte, réponse à la requête ou annonce de la mesure administrative, renseignements complémentaires, remerciements, salutation, nom et coordonnées d'un responsable de dossier, messages divers, message d'origine.

Selon la nature du courriel, c'est la réponse à la requête du citoyen ou l'annonce de la mesure administrative qui constitue le propos du courriel. C'est ce seul contenu d'information qui intéresse véritablement le citoyen. Les autres parties du courriel, telles que la mise en contexte et les renseignements complémentaires, contribuent à mieux faire comprendre la situation, sans faire de nouvelles annonces.

Les différents points du corps du courriel doivent suivre l'ordre présenté ci-dessous. Les points en caractères gras sont obligatoires :

1. **mise en contexte** ;
2. **réponse à la demande du citoyen ou annonce de la mesure administrative** ;
3. renseignements complémentaires ;
4. remerciements ;
5. **salutation** ;
6. **signature** ;
7. **coordonnées** ;
8. messages divers ;
9. **message d'origine**.

Dans le courriel comme dans la lettre, l'annonce d'une mesure administrative doit absolument être suivie d'une justification et, accessoirement, de renseignements sur les effets de la mesure, des démarches à entreprendre et des indications sur les recours du citoyen. Pour le moment, le courriel sert essentiellement à répondre aux requêtes des citoyens. Il est toutefois susceptible de servir de plus en plus à l'annonce des décisions de l'Administration à mesure que la sécurité du système s'améliore.

#### 4.1.1 L'ordre de succession logique

83. Répondre à la requête du citoyen ou annoncer la mesure administrative immédiatement après la mise en contexte.

La règle d'or de l'efficacité en matière de communication administrative consiste à faire suivre la mise en contexte de la réponse à la requête du citoyen ou de l'annonce de la mesure administrative. Ce principe vaut en toutes circonstances, que le contenu du courriel soit agréable ou désagréable pour le destinataire. Dans le corpus étudié, un grand nombre de courriels présente la réponse à la requête sans la faire précéder d'une mise en contexte.

Le message dont un extrait est présenté ci-dessous débute directement avec la réponse au citoyen.

Bonjour,

Toute personne apte a le droit de désigner la personne de son choix pour prendre soin d'elle-même et de ses biens advenant qu'elle

devienne inapte. Cette désignation se fait au moyen d'un mandat en cas d'inaptitude. Chacun doit faire son mandat individuellement.

L'absence de mise en contexte donne un ton sec au courriel, ce qui nuit à la relation avec le destinataire et oblige ce dernier à relire le message d'origine pour comprendre ce qu'on entend par *personne apte*.

Dans l'extrait suivant, la réponse à la requête suit immédiatement la mise en contexte :

Suite au courriel que vous avez récemment adressé au Secrétariat X, j'aimerais vous informer que les données sur le revenu moyen par profession de Statistique Canada, sont momentanément retirées.

Nous ne connaissons pas la nouvelle date de disponibilité de ces données.

Si vous désirez que je fasse un suivi de votre demande, je vous serai reconnaissante de bien vouloir communiquer avec moi.

Dans ce courriel, moins d'une phrase suffit pour mettre le destinataire en contexte. Comme le message d'origine est joint à la réponse et que la réponse suit la requête de seulement quelques heures, il n'est pas nécessaire que la mise en contexte soit très élaborée. Le citoyen pourra toujours se référer au message d'origine en cas de besoin. Il aurait toutefois été souhaitable d'indiquer la date précise de réception de la demande au lieu de l'expression *que vous avez récemment adressé*.

Le courriel qui suit répond à un citoyen qui souhaite qu'on lui fasse parvenir par la poste un document qu'il n'a pas réussi à télécharger.

84. Placer les renseignements supplémentaires après la réponse à la question principale.

Le formulaire de fixation est en format PDF. Pour le visionner, vous devez avoir le logiciel gratuit Acrobat Reader. Il existe d'ailleurs un lien sur la page du formulaire qui vous mène à des explications à ce sujet. On y dit comment télécharger ce logiciel. Il suffit donc de cliquer sur *À propos du format PDF*.

[hyperlien]

[hyperlien]

Nous vous avons posté le document en format papier.

Puisque la requête du citoyen concerne l'envoi d'un document par la poste, c'est la confirmation de cet envoi qui devrait être le propos du premier paragraphe. Même s'ils sont très pertinents, les renseignements sur le téléchargement d'un document PDF sont

85. Lorsqu'il y a lieu, placer les remerciements en fin de courriel, juste avant la salutation finale.

des renseignements supplémentaires. Ils doivent suivre la réponse à la requête.

Une phrase de remerciement introduit le courriel qui suit.

Monsieur,

Je vous remercie d'avoir communiqué avec le Ministère.

Il faut communiquer avec le ministère X pour avoir votre équivalence. Voici leur adresse Internet : <http://www...>

L'objet de ce courriel est de renseigner le citoyen sur les équivalences de ses diplômes obtenus à l'extérieur du pays. Les remerciements font écran à l'information principale et sont de plus accessoires. Si ce ministère tient à remercier les citoyens qu'il dessert, cette mention doit être insérée juste avant la salutation. Il serait également opportun de préciser quel ministère offre ses remerciements.

Dans le courriel suivant, le destinataire doit lire deux paragraphes d'avertissement avant d'accéder à la réponse à sa requête.

Bonjour,

Ce qui suit n'est pas un avis juridique. En effet, nous n'offrons qu'un service d'information générale. Nous n'avons aucun pouvoir d'intervention.

Vous trouverez dans ce courriel un ou plusieurs liens (adresses) vers des condensés d'informations. Vous devrez peut-être copier les adresses et les coller dans la barre d'adresse de votre navigateur pour accéder aux sites.

Voici les informations que nous possédons sur le sujet : [...]

Ces deux paragraphes n'ont pas de lien avec la requête du citoyen et retardent l'accès à l'information principale. Pour être vraiment utile, c'est dans le site Internet que l'information du premier paragraphe devrait être mentionnée. En revanche, les conseils donnés dans le second paragraphe peuvent avoir leur place dans un courriel. Puisqu'ils n'entretiennent pas de rapport direct avec la requête, ces renseignements devraient être déplacés à la toute fin du courriel, juste avant le message d'origine.

### 4.1.2 La position prépondérante de la loi

86. Éviter de commencer un courriel par un article de loi.

Le plus souvent, il faut éviter de commencer le courriel par la mention d'un article de loi qui justifie la réponse à la requête ou la mesure administrative.

En réponse à votre demande de changement de nom pour le nom de famille de votre mari, nous vous transmettons l'information qui suit.

**Le Code civil du Québec statue à l'article 5** : « Toute personne exerce ses droits civils sous le nom qui lui est attribué et qui est énoncé dans son acte de naissance. » **De plus, l'article 393 indique** : « Chacun des époux conserve, en mariage, son nom. Il exerce ses droits civils sous ce nom ».

Par conséquent, une personne qui vit au Québec doit conserver et utiliser le nom apparaissant sur son acte de naissance pour exercer ses droits civils. Il est important de savoir que cela s'applique même si cette personne s'est mariée à l'extérieur du Québec. Toutefois, une femme qui le désire pourra porter le nom de son conjoint dans sa vie sociale uniquement.

Le courriel cité ici aurait dû commencer par annoncer à la citoyenne qu'il lui est impossible de changer son nom pour celui de son mari. L'extrait de la loi devrait suivre cette réponse, puisqu'il la justifie.

### 4.2 Le regroupement de l'information

87. Regrouper correctement l'information.

La séquence des renseignements décrits plus haut détermine un mode de regroupement du courriel. La mise en contexte, l'annonce de la décision et la justification sont autant de cadres servant à insérer les différents renseignements. Amalgamer dans un même paragraphe la mise en contexte, la réponse à la requête ou l'annonce de la décision et les renseignements complémentaires, c'est une manière d'imbriquer les thèmes qui risque de nuire à la compréhension, à moins que le courriel ne soit très bref. À l'opposé, le fait d'étaler un thème sur plusieurs paragraphes, sans justification de contenu ou de longueur, produit un effet d'éclatement de l'information.

La délimitation en paragraphes concorde avec les différents thèmes et sous-thèmes du courriel. L'unicité informationnelle des paragraphes est essentielle pour la bonne compréhension du texte.

Le courriel qui suit présente un cas d'information distribuée dans différents paragraphes, ce qui va à l'encontre du principe de regroupement :

[...] Le certificat de naissance qui vous a été émis reflète intégralement les informations inscrites à votre acte de naissance. Il a été émis conformément au registre de l'état civil.

Afin de le faire corriger d'une façon prioritaire, il vous suffit de le retourner à l'attention de X à l'adresse suivante :  
[adresse]

**Cette mesure est essentielle afin de nous assurer de l'utilisation d'une seule identité.** Vous devrez joindre à votre demande des documents qui appuient votre requête en correction. Voici quelques exemples. [...]

88. Respecter l'unité thématique des paragraphes.

Dans ce courriel, la première phrase du troisième paragraphe (**gras**) doit être liée au second paragraphe, où il est question de la mesure mentionnée. Déplacer cette phrase uniformise le troisième paragraphe sur le plan informatif et permet au destinataire de mieux comprendre de quelle nature est la mesure en question.

#### 4.2.1 La hiérarchisation

Les courriels aux particuliers ne soulèvent pas de véritables problèmes de hiérarchisation. En effet, le contenu de l'information s'organise autour du thème principal de la réponse à la requête ou de la mesure annoncée. Quand la réponse ou l'annonce de la mesure est accompagnée de renseignements secondaires, la relation entre idée principale et idées secondaires doit être bien marquée.

Le courriel qui suit répond à un citoyen qui désire se procurer les livres nécessaires pour l'obtention d'un permis de conduite sans avoir à passer par une école de conduite pour suivre des cours de théorie.

*Les aspirants à l'apprenti conducteur ne peuvent se soumettre à l'examen théorique avant d'avoir atteint l'âge de 16 ans.*

**Toutefois, s'ils ont fait le choix de suivre un cours de conduite, il leur appartient de déterminer avec l'école (et le titulaire de l'autorité parentale s'il y a lieu), le moment opportun pour débiter les cours théoriques.**

[hyperliens]

**Pour vous procurer les livres intitulés : Le Guide de la route et Conduire un véhicule de promenade**

[hyperlien]

**Pour que la Société de l'assurance automobile du Québec puisse reconnaître ces cours, vous devez vous assurer que cette école est reconnue par le CAA ou la Ligue de sécurité du Québec.**

[hyperlien]

*Pour procéder à l'ouverture d'un dossier à la SAAQ, l'aspirant né dans la province de Québec ou dans une autre province du Canada, devra avoir en sa possession :*

- *Le certificat de naissance émis par l'administration civile autorisée (Le Directeur de l'état civil, au Québec) ou son passeport canadien,*
- *La carte d'assurance maladie*
- *Le consentement du titulaire de l'autorité parentale (si le demandeur est âgé de moins de 18 ans).*  
[hyperlien]

[Coordonnées téléphoniques]

[hyperlien]

*L'examen théorique coûte 10 \$ et l'apprenti conducteur délivré à la réussite de celui-ci coûte 34 \$*

*P.S. En cas d'échec, le délai de reprise est de sept (7) jours.*

*Les grilles/horaires pour les rendez-vous étant générées pour les quatre (4) à six (6) semaines ultérieures à celle en cours, il est suggéré de communiquer avec notre Service de l'information à la clientèle à l'intérieur de ce délai précédant votre 16<sup>e</sup> anniversaire pour prendre un rendez-vous.*

[hyperlien]

89. Construire le courriel autour du thème central de la réponse à la requête ou de l'annonce de la mesure.

Deux thèmes sont abordés dans ce courriel : les démarches à entreprendre pour suivre un cours de conduite (**gras**) et les démarches à entreprendre pour passer les examens menant à l'obtention d'un permis d'apprenti conducteur (*italique*).

L'information relative à chacun des thèmes n'est pas regroupée et les idées ne respectent pas un ordre logique. Le courriel commence en donnant l'âge minimal requis pour passer l'examen théorique de conduite alors que le citoyen souhaite savoir où il peut se procurer les livres de théorie. Cette dernière information devrait lui être transmise dès le premier paragraphe, et non dans le troisième comme c'est le cas ici. Les renseignements concernant les examens de conduite ne répondent pas directement à la requête du citoyen. S'ils doivent être mentionnés, on les présentera seulement à partir du quatrième paragraphe en respectant l'ordre chronologique des étapes menant à l'obtention du permis d'apprenti conducteur.

#### **4.2.2 Les ruptures dans la continuité thématique**

90. Éviter la dispersion de l'information dans le courriel.

L'unité thématique du paragraphe est essentielle dans la communication écrite. Dans le corpus, les courriels sont généralement composés de paragraphes très courts. Les paragraphes qui contiennent des idées ne s'enchaînant pas bien

sont donc rares. Le principal problème rencontré est celui de la dispersion des idées apparentées dans plusieurs paragraphes.

L'extrait qui suit contient une information parasite sans rapport avec le propos du courriel. Son insertion donne un effet de décousu.

En réponse à votre demande, il existe de la formation à distance reconnue par le ministère de l'Éducation. Voici les coordonnées des informations.

Vous trouverez les informations relatives à la formation à distance (cours par correspondance) sur le site Internet du Ministère, à l'adresse suivante : [...]

Sur cette page Web, vous retrouverez les coordonnées de tous les organismes offrant la formation à distance à tous les ordres d'enseignements : secondaire, collégiale et universitaire.

**Veillez prendre note que la formation à distance dans les commissions scolaires est maintenant gérée par la Société de formation à distance des commissions scolaires du Québec (SOFAD) : [www.sofad.qc.ca](http://www.sofad.qc.ca)**

91. Éviter de rompre la continuité thématique par l'insertion de renseignements au mauvais endroit.

La mention du rôle des directions régionales n'a aucun rapport avec le propos du courriel. Cette information n'est pas nécessaire et s'insère mal dans le texte.

## 5. Personnalisation du discours

Deux règles conditionnent la réussite d'une communication administrative, indépendamment de son contenu. La première a trait à la position du signataire du courriel, qui doit se présenter comme intermédiaire entre le citoyen et l'Administration. S'il se voit comme représentant de l'autorité, en matière administrative, son courriel prend un ton distancié qui ne favorise pas le rapprochement entre l'Administration et le citoyen. Il doit plutôt justifier les décisions en les expliquant clairement et complètement, sans les défendre pour autant. D'un autre côté, il n'est pas un médiateur dont la fonction serait d'intercéder en faveur du citoyen ou de se substituer à lui dans ses démarches personnelles, au-delà des pratiques administratives reconnues. Cette position est donc fort délicate.

La seconde règle est celle de la proximité. Elle s'applique de la manière suivante : dans un courriel personnel, même dans le cas des courriels types, le signataire doit favoriser tous les moyens qui contribuent à personnaliser la communication. Il doit toutefois éviter de tomber dans le travers de la familiarité ou de la condescendance. Le courriel doit être rédigé en fonction de la situation unique du particulier, de manière à ce que le citoyen se reconnaisse bien dans la situation décrite.

Pour cela, le recours aux pronoms de première et de deuxième personne ne suffit pas. La rédaction du courriel ne peut consister dans la seule copie de formules construites à l'avance correspondant à un type de situation. Le présent rapport adopte donc le point de vue de la personnalisation maximale, conformément aux objectifs de la recherche.

Les différents procédés qui ont trait à l'énonciation traduisent le rapport que le signataire du courriel établit avec le destinataire. Le point de vue adopté dans l'analyse suppose que le signataire est courtois dans sa manière d'interpeller le destinataire, qu'il se présente comme un intermédiaire entre l'Administration et le citoyen. Il doit présenter l'information en fonction du particulier à qui s'adresse le courriel. À cet effet, les recommandations en matière d'énonciation sont à rapprocher de celles qui visent la mise en contexte.

## 5.1 La personnalisation de l'objet

Partout où cela est possible, il faut personnaliser l'objet. L'insertion d'un pronom ou d'un adjectif possessif de deuxième personne est un bon moyen de le faire. En effet, l'objet est rédigé d'abord en fonction du destinataire particulier du courriel. L'objet suivant est bien composé à cet égard. Ce courriel peut être reproduit tel quel en de nombreux exemplaires :

|| Objet : Réponse à votre demande d'information

Bien qu'il soit adéquat, l'objet précédent pourrait être amélioré par l'ajout du sujet de la demande d'information.

Dans l'exemple suivant, le recours au possessif de deuxième personne et la précision de l'objet de la demande contribuent à établir la communication avec le citoyen.

|| Objet : Vos questions concernant le groupe de médecine de famille

## 5.2 L'adaptation du contenu informatif à la situation du destinataire

92. Choisir l'information en fonction de la situation particulière du destinataire.

Pour que l'information soit pertinente aux yeux du destinataire, il faut qu'elle reflète sa situation personnelle. Cette règle est généralement bien suivie dans le corpus. Il reste toutefois un certain nombre de courriels qui énoncent une règle générale s'appliquant au cas traité sans faire le lien entre la règle et la situation donnée.

Dans certains cas, c'est la sélection de l'information qui fait défaut. Le courriel qui suit est un bon exemple de ce type de problème.

Voici ce que la Loi électorale prévoit dans le cas de personnes domiciliées à une adresse X et qui étudient et résident à une adresse Y, toujours sur le territoire de la province de Québec.

Domicile visé.

**Un électeur qui quitte temporairement son domicile pour travailler ou étudier dans un autre secteur électoral peut être considéré comme domicilié soit dans la section de vote où se trouve son domicile, soit dans celle où il réside aux fins de son travail ou de ses études.**

Lieu du domicile. Un électeur qui est hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre hospitalier, un centre d'hébergement et de soins de longue durée ou un centre de réadaptation au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) ou un centre hospitalier ou un centre

d'accueil au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S-5) peut être considéré comme domicilié soit à son domicile, soit à cette installation ou à ce centre.

Absence temporaire. Un électeur qui quitte temporairement son domicile pour recevoir des soins de santé, pour suivre un programme de réadaptation ou pour assurer sa sécurité ou celle de ses enfants peut être considéré comme domicilié soit dans la section de vote où il a son domicile, soit dans celle où il réside à l'une de ces fins.

Domicile d'un membre de l'Assemblée nationale. Un électeur qui est membre de l'Assemblée nationale au moment de la prise du décret ordonnant la tenue de l'élection et qui se présente dans une circonscription autre que celle où se trouve son domicile peut être considéré comme domicilié soit dans la section de vote où se trouve son domicile, soit dans celle où est situé le principal bureau qu'il utilise aux fins de l'élection.

Choix de l'électeur. Un électeur visé à l'un des alinéas précédents est réputé choisir d'être considéré comme domicilié au lieu où il réside ou, dans le cas du quatrième alinéa, au lieu de son principal bureau plutôt qu'au lieu de son domicile lorsqu'il présente une demande en ce sens lors de la révision de la liste électorale faite au cours d'une période électorale.

**Ainsi, puisque vous êtes étudiante, vous avez le choix de conserver votre adresse de domicile sur la liste électorale permanente et d'aller inscrire votre nom temporairement en révision, pour la durée de la période électorale, à votre adresse de résidence pour les fins d'études.**

Dans ce document, la réponse à la requête du citoyen est donnée dans les deux paragraphes mis en gras. Les paragraphes intermédiaires allongent le courriel sans apporter de renseignements pertinents au citoyen. Ils devraient être éliminés du courriel.

93. Éviter les formulations qui s'adressent à des destinataires multiples.

Certains courriels modèles, écrits pour des destinataires multiples, comportent une alternative. Cette manière de faire est peu courtoise, dans la mesure où le destinataire est immédiatement présenté comme un cas, plutôt que comme une personne se trouvant dans une situation particulière, à un moment donné de sa vie. Les alternatives marquées à l'aide de *ou* et de *soit* n'ont pas leur place pour décrire le statut du destinataire.

L'extrait suivant répond à un citoyen qui désire savoir les modalités que son employeur doit respecter s'il veut le mettre temporairement à pied.

En vertu de la Loi sur les normes du travail [...], l'employeur doit donner un avis écrit au salarié avant de **mettre fin à son contrat de travail** ou de le mettre à pied pour six mois ou plus.

Le citoyen précise dans sa requête qu'il veut de l'information concernant une mise à pied. La cessation d'un contrat de travail n'a donc pas à être mentionnée puisqu'elle ne s'applique pas à la situation du destinataire. Dans cet extrait, il aurait également été préférable de s'adresser directement au destinataire plutôt que d'avoir recours à des termes génériques (l'employeur, le salarié) pour désigner les acteurs en présence.

94. Bannir tout effet d'automatisation.

Les courriels sont le plus souvent rédigés à la pièce en fonction de la question posée par le citoyen. Cette réalité fait en sorte que la grande majorité des documents du corpus sont adaptés à la situation du citoyen. Il arrive toutefois, lorsque la réponse contient des paragraphes modèles ou insérés automatiquement, qu'une certaine automatisation se fait sentir. L'automatisation des tâches de rédaction a des effets importants sur l'énonciation. Dans l'extrait suivant, l'automatisation est rendue apparente par la présence d'une alternative. L'automatisation donne à la communication un caractère moins naturel :

Vous trouverez dans ce courriel **un ou plusieurs liens (adresses)** vers des condensés d'information. [...]

Dans le cas suivant, l'insertion d'une salutation automatique donne un résultat cocasse :

**Madame,**

Vous devez contacter Immigration Canada pour obtenir ces informations. [...] Sur l'Internet allez au ; [http://www ...](http://www...)

Veillez agréer, **Madame, Monsieur**, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Si le lecteur détecte l'effet d'automatisation, c'est toute la stratégie énonciative de proximité, voire de bienveillance qui sera ruinée. Les bases de données doivent comporter davantage de cas de figure, pour éviter que ne soient générés des segments rédactionnels non naturels.

### 5.2.1 Les acteurs en présence

Lorsque c'est un extrait de règle de procédure ou de loi qui est donné, il faut au minimum établir l'identité des personnes concernées.

L'extrait suivant répond à un citoyen qui désire savoir s'il doit absolument suivre des cours de théorie pour obtenir son permis de conducteur.

**Les aspirants à l'apprenti conducteur** ne peuvent se soumettre à l'examen théorique avant d'avoir atteint l'âge de 16 ans.

Toutefois, s'ils ont fait le choix de suivre des cours de conduite, **il leur appartient** de déterminer avec l'école [...], le moment opportun pour débiter les cours théoriques. [...]

Pour procéder à l'ouverture d'un dossier à la SAAQ, **l'aspirant** né dans la province de Québec ou dans une autre province du Canada, devra avoir en sa possession : [...]

95. Présenter l'information en personnalisant les acteurs en présence.

Ce courriel, cité précédemment, fait faire des économies substantielles à l'Administration, car il peut être reproduit à de multiples exemplaires. Le citoyen risque toutefois de ne pas sentir concerné par l'expression *aspirant à l'apprenti conducteur* et par l'emploi de la troisième personne. Il ne sera alors pas en mesure de faire les démarches nécessaires pour l'obtention de son permis d'apprenti conducteur.

### 5.2.2 La situation particulière du destinataire

L'absence d'une description précise de la situation du destinataire fait défaut dans de nombreux courriels.

96. Dans l'énoncé d'une loi, montrer comment la loi s'applique à la situation particulière du destinataire.

Voici un exemple où l'énoncé de la loi occulte la situation du particulier :

Nous donnons suite à votre demande de renseignements sur les normes du travail au Québec.

L'article 122.2 de la Loi prévoit que le salarié qui justifie de 3 mois de service continu jouit d'une protection à l'égard d'un congédiement, d'une suspension ou d'un déplacement [...] dû à une absence pour cause de maladie ou d'accident. Le total des absences ne doit pas toutefois avoir excédé 17 semaines au cours des 12 derniers mois pour que le salarié puisse bénéficier de cette protection.

Il aurait ici été souhaitable de mentionner au citoyen en quoi cet article de loi le concerne directement.

Voici un exemple où le répondant, tout en citant la Loi, a su s'adapter à la situation du destinataire.

Voici ce que la Loi électorale prévoit dans le cas de personne domiciliée à une adresse X et étudie et réside à une adresse Y, toujours sur le territoire de la province de Québec.

Domicile visé.

3. Un électeur qui quitte temporairement son domicile pour travailler ou étudier dans un autre secteur électoral peut être considéré comme domicilié soit dans la section de vote où se trouve son domicile, soit dans celle où il réside aux fins de son travail ou de ses études.  
[...]

Ainsi, puisque vous êtes étudiante, vous avez le choix de conserver votre adresse de domicile sur la liste électorale permanente ou d'aller inscrire votre nom temporairement en révision, pour la durée de la période électorale, à votre adresse de résidence pour les fins d'études.

### 5.3 La représentation du signataire du courriel

97. Présenter l'auteur du courriel selon son rôle dans le dossier ou dans l'Administration.

La représentation du signataire du courriel répond à des règles particulières qui ne sont pas toujours d'un maniement aisé. En effet, le signataire ne communique jamais sa décision personnelle, mais celle de l'Administration. Il doit se présenter comme celui dont la tâche est de transmettre l'information.

Certaines formulations effacent la trace du signataire du courriel et même celle de l'Administration qu'il représente. Le contexte de l'envoi d'un courriel ou la nature de la demande pourrait à l'occasion justifier ce choix. Cette intervention doit être limitée aux cas où la mention de la responsabilité ministérielle est nécessaire. Les exemples de cette nature sont rares dans le corpus et généralement justifiés, comme dans l'extrait qui suit :

Le Bureau X du ministère X n'a pas juridiction pour traiter les plaintes concernant l'Ordre des infirmiers et infirmières du Québec. Cependant, nous avons transmis votre témoignage, à titre d'information, au bureau de la sous-ministre adjointe au secteur Intégration et Régionalisation du ministère.

#### 5.3.1 Le cas du *je*

98. Représenter l'auteur du courriel par *je* dans des circonstances précises.

L'usage du pronom de la première personne du singulier est assez répandu dans le corpus. Le recours au *je* devrait être réservé à quelques cas bien précis. Ainsi, il est adéquat de représenter par *je* le signataire du courriel ayant une certaine responsabilité dans la prise de décision. C'est aussi le cas lorsque le signataire du courriel est en même temps responsable du dossier personnel du destinataire.

Dans l'extrait de courriel qui suit, le recours au *je* est acceptable dans la mesure où la personne qui répond au courriel a accès au dossier du citoyen. D'autant plus que ce courriel met fin à un échange de sept courriels avec ce citoyen.

Je vous écris dans le but de vous informer que la Direction des opérations régionales a reçu les originaux de vos diplômes [...] Si, à la fin de la semaine prochaine, vous ne recevez pas votre avis d'évaluation comparative comme prévu, veuillez communiquer à nouveau avec moi. [...]  
Espérant le tout conforme, je vous prie de recevoir mes salutations distinguées.

Nom du signataire  
Nom du service

Pour que le rôle du signataire soit plus clair, sa fonction au sein de l'organisation aurait dû être mentionnée sous son nom.

Dans le courriel qui suit, l'usage de la première personne du singulier est inapproprié. Le recours au *je* aurait nécessité, au minimum, que le nom d'une personne apparaisse au bas du document. Le fait de le voir apparaître dans une phrase remerciant le citoyen de communiquer avec un ministère étonne puisque cette gratitude est exprimée par l'Administration et non par la personne qui répond au courriel.

Madame,

Je vous remercie d'avoir communiqué avec le Ministère.

Seule la personne incarcérée peut vous aviser de son transfert. Les visites ne se font que sur rendez-vous dans les établissements de détention du Québec.

Le *je* représente une personne qui doit être identifiable par le destinataire. Dans le courriel, c'est en apposant son nom en signature que la personne représentée par *je* peut être identifiée.

Dans le courriel suivant, le signataire aurait dû être représenté par le pronom *nous*, et ce, même si son nom apparaît à la fin du courriel.

Suite à votre courriel de ce jour, je tiens à vous informer que le répertoire téléphonique du gouvernement est accessible seulement sur l'Intranet du gouvernement du Québec. Vous pourriez cependant communiquer avec l'assistance annuaire pour obtenir le numéro de téléphone d'un service du gouvernement du Québec ou d'un employé en composant le [...].

Bonne journée

Signature

Le signataire ne fait que transmettre une information d'ordre général sans qu'il lui soit nécessaire d'accéder au dossier personnel du destinataire.

### 5.3.2 Le choix du *nous*

99. Dans la mesure du possible, représenter l'organisme responsable de la décision en ayant recours au pronom *nous*.

L'habitude voulant que l'on représente l'Administration par le recours au pronom *nous* est en général bien suivie dans le corpus examiné.

Nous avons bien reçu le courrier électronique que vous adressez au Centre d'assistance au placement et dans lequel vous nous demandiez où sont répertoriés tous les emplois offerts pour la fonction publique.

Il y a quelques situations où le *nous* n'est pas nécessaire, puisqu'il s'agit de la transmission d'une information de portée générale.

Le Vérificateur s'assure d'abord que les informations financières qui apparaissent dans les états financiers sont fiables; les parlementaires disposent ainsi d'une base de discussion en laquelle ils peuvent tous avoir confiance pour discuter avec les responsables gouvernementaux.

Le *nous* devrait aussi figurer dans le paragraphe suivant :

Votre document est terminé et a été expédié par la poste régulière.

Dans cet exemple, l'emploi du passif produit un effet de dépersonnalisation.

### 5.4 La représentation du destinataire

100. Interpeller le destinataire en utilisant le pronom *vous*.

Pour ce qui est de la représentation du destinataire du courriel, le point de vue privilégié dans l'analyse a été déterminé dès l'amorce du présent rapport : le courriel doit traduire un effort maximal de personnalisation. D'une manière générale, les courriels privilégient l'adresse au *vous*, même si quelques-uns ne l'utilisent pas dès le premier paragraphe. C'est là la meilleure façon, et même la seule en l'occurrence, d'interpeller le destinataire.

Si vous désirez obtenir un emploi au sein de la fonction publique du Québec, nous vous invitons à consulter le site Internet du Secrétariat du trésor à l'adresse suivante : [...]

Ainsi, à la formulation suivante, on préférera celle qui interpelle le destinataire (*vous n'avez besoin d'aucune formation...*) :

En effet, actuellement la Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité n'exige aucune formation minimale pour obtenir un permis d'agent.

101. Ne pas changer de point de vue en cours de rédaction.

Le choix du *vous* doit être constant. Il est fréquent de voir le point de vue changer au fil du courriel.

Dans l'exemple qui suit, le destinataire est effacé par le recours à des formulations générales reproduisant le texte légal :

Nous donnons suite à **votre** demande de renseignements sur les normes du travail au Québec.

**L'employé** qui démissionne n'a aucun préavis à donner à **son employeur** en vertu de la Loi sur les normes du travail, et ce, peu importe la durée du service dans l'entreprise.

Le destinataire de ce courriel désire démissionner de son emploi. Le remplacement de *L'employé* et *son employeur* par des expressions permettant de mieux les désigner donnerait une vision plus juste de la réalité. Ces modifications permettraient également d'adapter l'information à la situation particulière du citoyen, comme cela a été discuté plus haut.

La constance dans le choix du *vous* est d'autant plus importante que le destinataire est directement concerné par une décision, une démarche, un recours.

**Les aspirants à l'apprenti conducteur ne peuvent se soumettre à l'examen théorique avant d'avoir atteint l'âge de 16 ans.**

Toutefois, s'ils ont fait le choix de suivre des cours de conduite, il leur appartient de déterminer avec l'école [...], le moment opportun pour débiter les cours théoriques [...].

Pour que la Société de l'assurance automobile du Québec puisse reconnaître ces cours, vous devez vous assurer que cette école est reconnue par le CAA ou la Ligue de sécurité du Québec.

Dans le premier paragraphe, il aurait fallu écrire : *En tant qu'aspirant à l'apprenti conducteur, vous ne pouvez...* Le second paragraphe nécessiterait que l'on change les pronoms de la troisième personne par *vous* pour la même raison.

## 5.5 Le rapport entre signataire et destinataire

C'est par le ton du courriel que se traduit le mieux le rapport entre l'Administration et le citoyen. Le ton peut être poli, courtois et respectueux, ce qu'il faut encourager ou il peut marquer un réel rapport de force, ce qu'il faut proscrire.

### 5.5.1 Le ton familier

Quand il est question de communication électronique, les citoyens acceptent qu'on s'adresse à eux dans un style un peu plus familier que dans une lettre administrative. Même en tenant compte de cette tolérance, un bon nombre de documents du corpus ont recours à un style familier qui convient mal aux échanges entre l'administration publique et le citoyen.

102. Éviter le ton familier

Le courriel dont l'appel et la salutation sont montrés ici fait suite à un premier courriel auquel le préposé a répondu le matin même.

Bonjour encore,  
[...]  
En espérant encore une fois que le tout est à votre satisfaction  
À la prochaine,

Ces formules ont été utilisées pour que le citoyen se sente plus près de l'Administration. L'intention est bonne, mais la méthode choisie est discutable. En effet, l'utilisation du terme *encore* risque de faire sentir au citoyen que le répondant ressent de la lassitude quant à la réception d'une seconde requête de sa part.

Le recours à un style quasi télégraphique part aussi d'une bonne intention du rédacteur : celle de rédiger un courriel court et facile à comprendre. Le courriel qui suit illustre bien le recours à ce style.

Bonjour,  
Votre document est terminé et a été expédié par la poste régulière.  
Date d'expédition : 2003-09-03  
Veuillez agréer nos salutations distinguées.

Ce style de rédaction peut être très efficace pour échanger des renseignements entre deux personnes qui se connaissent.

Il donne toutefois un ton sec au message, ce qui en fait un style mal adapté à la communication avec les citoyens.

Dans l'extrait qui suit, c'est l'usage inapproprié du point d'exclamation qui donne au courriel un caractère trop personnel.

Afin d'avoir toutes les réponses à vos questions, veuillez cliquer sur ce lien : [...].

Pour obtenir de plus amples renseignements, je vous invite à communiquer avec notre service de l'information à la clientèle [...]

**Merci !**

103. Utiliser le point d'exclamation avec parcimonie.

Utilisé dans ce contexte, le point d'exclamation étonne. On comprend mal pourquoi l'Administration démontre autant d'empressement à remercier le citoyen.

Dans certaines circonstances, il peut être approprié d'utiliser une telle marque d'expressivité. Transmettre une bonne nouvelle, donner de l'information sur une destination de vacances et transmettre des souhaits comptent parmi ces occasions où le point d'exclamation sera le bienvenu. Même dans ces circonstances, il doit être utilisé avec mesure.

L'extrait suivant présente une occasion où l'usage du point d'exclamation est acceptable.

Madame,

Si vous détenez un laissez-passer mensuel d'autobus du RTC ou des autobus de Lévis, vous avez le droit de prendre le traversier gratuitement.

Si vous ne détenez pas un de ces laissez-passer, nous vendons un laissez-passer valide uniquement pour le traversier au coût de 16 \$ par mois.

**Bonne traversée !**

**Bonne fin de journée !**

Le sujet du courriel précédent se prête bien à l'usage du point d'exclamation. Il aurait toutefois mieux valu n'y avoir recours qu'une seule fois.

104. Éviter les formulations enfantines, ironiques ou agressives.

### 5.5.2 Les formulations maladroites

Certaines formulations maladroites peuvent affecter les relations entre le citoyen et l'Administration.

Le courriel qui suit, parce qu'il reprend la même formulation que le citoyen dans sa demande, peut être perçu comme agressif ou ironique.

**Extrait de la demande du citoyen :**

Je voudrais vous faire part que votre site Internet n'est pas mis à jour depuis 2002 du mois de mai et qu'il est impossible de faire une demande de certificat de naissance par le net... depuis plus de trois jours au moins...

**Réponse de l'Administration :**

Bonjour Madame,

Je veux vous faire part que, depuis au moins 3 ans, il est impossible de faire une demande pour un certificat de naissance via le "Net"...

Ce type de réponse est susceptible de gravement entacher l'image que se fait le citoyen de l'Administration.

L'auteur de l'extrait suivant a voulu créer une certaine proximité avec le citoyen en se nommant dès le début du courriel.

Bonjour Mme X

Je me nomme Y et je travaille au Ministère X et j'ai reçu votre courriel daté du [...].

Son nom étant déjà mentionné à la fin du courriel, il n'est pas nécessaire que le signataire se présente dans le corps du texte. De plus, cette tournure un peu enfantine lui enlève de la crédibilité.

## 6. Principes de rédaction

105. Faire réviser les courriels avant de les envoyer à leur destinataire.

Quand ils utilisent le courriel pour obtenir des renseignements de l'Administration, les citoyens s'attendent à recevoir une réponse rapide et personnalisée. Contraints par le temps, les fonctionnaires rédigent souvent leur réponse d'un seul jet et l'envoient sans attendre, en un « clic » de souris. Pour assurer la qualité de la langue, une étape de révision devrait être prévue avant l'envoi de ces courriels rédigés « sur le vif ».

106. Tester des modèles de courriels auprès d'un groupe de destinataires afin d'en évaluer l'efficacité.

Pour certaines requêtes fréquentes, les préposés ont recours à des courriels modèles. Pour s'assurer de l'efficacité communicationnelle de ces documents, l'Administration devrait recourir régulièrement à des tests de compréhension. Elle devrait également donner au spécialiste de la rédaction une position clé dans la chaîne de production des courriels modèles de telle sorte qu'il intervienne dès le début de la préparation d'un document. Ainsi, il pourra jouer un rôle d'avant-plan dans la simplification de l'information. Bien sûr, la révision linguistique garde toute son importance à l'étape finale de la production.

107. Donner au rédacteur une position clé dans la chaîne de production de manière à ce qu'il intervienne dès le début de la préparation d'un document.

En matière d'écriture claire et simple, la qualité de la langue n'est pas le seul aspect à considérer. En effet, l'administration publique doit non seulement assurer une langue de qualité, mais également faciliter la compréhension du message. Le recours à des techniques de vulgarisation pour la rédaction contribue fortement à faciliter la saisie du sens. Par ailleurs, deux éléments linguistiques sont à considérer : les mots et les phrases. Le vocabulaire employé doit se rapprocher de celui qui est utilisé dans les communications personnelles. Pour ce qui est de la phrase, sa simplicité se mesure à la quantité d'information qu'elle contient et à son organisation logique.

### 6.1 Les procédés de vulgarisation

108. Recourir à des procédés de vulgarisation quand la complexité du courriel l'impose.

Le recours à des procédés de vulgarisation sert à adapter le contenu d'une communication en fonction d'une certaine représentation du public lecteur. Dans les courriels, ce sont des outils précieux d'adaptation pour le grand public.

Comme on l'a vu dans l'introduction, le lecteur cible comprend un message à condition que son contenu soit limpide et qu'il soit écrit

de façon claire et simple. Il faut donc préférer les mots courants aux termes techniques quand les premiers rendent bien compte de la réalité décrite. Si les termes ou expressions techniques sont nécessaires pour désigner une notion, il faut alors les définir ou les « traduire ». Voilà pourquoi les procédés de vulgarisation sont précieux dans la simplification de la correspondance administrative.

Les références aux lois et aux règlements sont parfois reproduites sans explication, définition, commentaire ou illustration. Cette forme de renvoi peut suffire dans les échanges entre fonctionnaires, mais elle contrevient aux principes de simplification dans les courriels adressés aux citoyens. Il importe donc d'employer des procédés de vulgarisation, comme la transposition du contenu d'un extrait de loi dans des termes plus accessibles, des définitions, des explications, des illustrations même.

### **6.1.1 L'illustration**

L'illustration coiffe un ensemble de figures auxquelles les auteurs de textes de toutes sortes ont recours pour mieux faire comprendre le message. Elle prend la forme tantôt de la comparaison et de la métaphore, tantôt de l'exemple.

Par conséquent, une personne qui vit au Québec doit conserver et utiliser le nom apparaissant sur son acte de naissance pour exercer ses droits civils. Il est important de savoir que cela s'applique même si cette personne s'est mariée à l'extérieur du Québec. Toutefois, une femme qui le désire pourra porter le nom de son conjoint dans sa vie sociale uniquement.

L'ajout d'un exemple de droit civil aurait permis de mieux comprendre les limites de l'usage du nom du conjoint.

### **6.1.2 L'explication**

Un autre procédé, très utile pour éclaircir le sens des mots complexes, est celui de l'explication. En voici un exemple, bien réussi.

Notez que si l'acte de mariage que vous voulez faire insérer, est dans une autre langue que le français ou l'anglais, il doit être obligatoirement accompagné d'une traduction vidimée (art. 140 du Code civil du Québec), c'est-à-dire certifiée conforme par un traducteur agréé.

Dans la plupart des courriels, cependant, l'information n'est pas explicitée, ce qui, au bout du compte, la rend incomplète.

109. Ne pas hésiter à recourir aux définitions proposées dans *Le grand dictionnaire terminologique* pour rédiger les explications.

110. Définir ou expliquer le vocabulaire technique.

### 6.1.3 La définition

La définition, associée à l'explication, est trop souvent exclue. L'extrait suivant est révélateur à cet égard :

Aucune décision n'a été rendue par un commissaire du travail concernant la situation que vous nous présentez. Toutefois, la Commission est d'avis que si une telle augmentation n'est reliée à aucune condition ni à **aucune forme de notation**, cette employée devrait bénéficier de l'augmentation.

Qu'est-ce qu'une forme de notation ? Parfois, une simple définition suffit.

## 6.2 Le vocabulaire

Dans la partie qui suit, il n'est pas question de fautes de vocabulaire, mais de maladresses lexicales de toute sorte. Le vocabulaire des courriels reflète inévitablement un domaine spécialisé de l'Administration. C'est un sérieux obstacle à la compréhension du texte. Il existe différents moyens de réduire l'opacité du lexique, tels les procédés de vulgarisation décrits dans la partie précédente. La recherche d'équivalents en langue courante, la définition des termes, relèvent plus particulièrement du vocabulaire. Ce sont des pistes qu'il faut exploiter dans l'adresse au destinataire.

Dans la mesure où les décisions rendues par l'Administration s'appuient sur des lois et des règlements, le recours au vocabulaire propre au domaine de référence est parfois inévitable. Par exemple, l'utilisation des expressions *indemnité*, *droit de gérance*, *forme de notation* ou *congé compensatoire* est nécessaire dans certains cas d'application de la *Loi sur les normes du travail*. Il faut alors définir l'expression dans des termes assez courants, même si le contribuable à qui s'adresse l'information semble déjà posséder certaines connaissances dans le domaine. C'est un exemple typique de différence entre la langue utilisée par les spécialistes (fiscalistes, économistes, juristes, etc.) et celle qui est destinée au public.

Les termes juridiques doivent faire l'objet d'une attention particulière en cette matière. L'extrait qui suit risque de ne pas être compris par le destinataire du courriel, qui veut connaître les recours possibles dans le cas où un fournisseur refuse de réaliser les travaux prévus.

111. Éliminer tout terme technique dont la présence n'est pas absolument requise ou le remplacer par un mot ou une expression de la langue courante qui recouvre le même sens, ou encore fournir, pour chaque terme technique maintenu, une explication, une reformulation, un synonyme ou un exemple le clarifiant.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les articles 16, 40, 42, 263, 272 et 273 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q, c. P 40.1). Nous attirons tout particulièrement votre attention sur l'article 263 qui traite spécifiquement **de la preuve testimoniale** : [...]

Si l'expression doit être reproduite telle quelle dans le courriel pour des raisons d'ordre juridique, il faudrait à tout le moins ajouter quelques lignes explicatives à l'adresse du citoyen afin qu'il comprenne ce qu'est une preuve testimoniale et puisse y avoir recours.

Nombre d'expressions qui recopient le texte de la loi ou qui relèvent du vocabulaire technique propre au domaine juridique parsèment les courriels. Donnons-en quelques exemples :

- Recevabilité d'une cause
- Le plumitif
- Certificat de recherche négative d'antécédents criminels
- Procédure de réparation
- Recours en dommages et intérêts
- Abolition de poste
- Protection à l'égard de...
- Une majoration de...
- Codification administrative

Dans le contexte particulier de la communication avec les citoyens, ces expressions ne peuvent s'insérer dans un courriel que suivies d'une définition ou d'une explication.

Le choix de définir, d'expliquer ou non une expression technique dépend par ailleurs du jugement du signataire du courriel. Dans l'expression *doit recevoir en plus de son salaire, une indemnité compensatrice ou un congé compensatoire payé d'une journée*, faut-il expliquer ce qu'est une indemnité compensatrice ou un congé compensatoire ? Ici, le destinataire étant un employeur appelé à consulter régulièrement les *Normes du travail*, on pourra supposer qu'il connaît la signification des expressions. Ce serait une erreur grave toutefois de présumer de la compréhension des termes spécialisés par le destinataire dans tous les cas. Mieux vaut expliquer plus que moins, sans tomber dans le travers du didactisme. La consultation des ouvrages de terminologie est essentielle à cet égard.

De nombreux courriels contiennent des expressions relevant du jargon, expressions qui constituent autant de raccourcis pour le signataire du courriel. Le jargon est en effet un langage particulier

compris des seules personnes qui y ont recours. Il n'est évidemment pas compréhensible du grand public.

112. Remplacer le jargon administratif par des expressions courantes et directes.

Ainsi, on utilisera des expressions vides pour indiquer au citoyen où trouver une information, comme c'est le cas ici :

En réponse à votre demande, même s'il s'agit d'un changement de numéro de téléphone, vous pouvez consulter **la grappe de renseignements** intitulée Comment changer d'adresse, sur la page d'accueil du portail du gouvernement du Québec. Vous y trouverez toutes les informations nécessaires pour faciliter vos démarches.

L'expression *grappe de renseignements* n'est certainement pas usuelle en dehors du cadre étroit des administrateurs du site du gouvernement dont il est question dans ce courriel. C'est encore plus grave si l'expression contient un acronyme. Cette manière qu'on croit commode de rédiger a pour effet de couper le contact avec le destinataire.

113. Éviter les expressions vieilles ou rares.

Plusieurs expressions sont vieilles ou rares. L'expression *à l'égard de*, par exemple, est à manier avec prudence. Il faut préférer des expressions courantes, du type *concerne*, qui sont plus précises et plus parlantes.

Lorsqu'un mot plus usuel dit la même chose qu'un mot plus rare, il faut choisir le premier.

114. Fournir un lexique dans l'intranet linguistique qui propose des reformulations simplifiées des mots ou expressions posant des problèmes de compréhension.

Ainsi, au lieu d'écrire « Ce règlement a été **abrogé** », on préférera « Ce règlement a été **annulé** ».

Toutes ces expressions et formulations créent une distance inutile entre le signataire et le destinataire. Elles ne contribuent pas au rapprochement de l'Administration et du citoyen.

115. Faire connaître aux responsables de la rédaction la Banque de dépannage linguistique.

Il faut noter par ailleurs que la simplification du vocabulaire demande beaucoup de doigté. C'est que, dans l'administration des différents programmes du gouvernement, les mots comptent. C'est la raison pour laquelle certaines recommandations qui suivent concernent plus particulièrement les auteurs des courriels. Il faudrait d'abord leur donner accès aux outils existants.

116. Assurer à toutes les personnes amenées à correspondre avec le grand public au nom de l'Administration un accès au service des consultations de l'Office québécois de la langue française (OQLF).

Il faudrait aussi en faire la promotion. Par exemple, la terminologie française est mise à la disposition des fonctionnaires par l'intermédiaire du *Grand dictionnaire terminologique*, diffusé gratuitement dans Internet et proposé dans l'intranet linguistique de l'administration publique.

### 6.3 La phrase

Dans le texte qui suit, les phrases sont analysées sous l'angle de la complexité syntaxique et sous l'angle de la complexité informationnelle. Une phrase est complexe, sur le plan syntaxique, si elle contrevient aux principes de base de l'écriture claire et simple. La phrase simple est assez courte, elle ne sépare pas les groupes liés par un rapport syntaxique et elle présente une structure hiérarchique peu développée.

La phrase, comme le paragraphe, est une unité d'information dans le texte. Il n'y a pas de place pour le cumul d'information. La règle de l'écriture simple consiste à n'y inscrire qu'une unité d'information. Les phrases qui suivent ne respectent pas ce principe :

Par contre, lorsque presque tous les commerces en compétition pour un même segment de marché sont semblables (1), donc lorsque des conditions de concurrence suffisamment saines et loyales sont naturellement en place (2), les commerces étant à forces égales (3), comme dans le secteur des fleurs et des antiquités (4), le Législateur n'a pas à intervenir (5).

Par exemple, il était nécessaire que le Législateur intervienne pour éviter que les petites surfaces de l'alimentation soient écrasées par la concurrence des grandes surfaces (1), ce qui amènerait une concentration de l'offre de produits alimentaires préjudiciable de plusieurs façons (2), dont par l'éloignement de l'offre de produits alimentaires de base (3).

117. Insérer une seule unité d'information par phrase.

Les chiffres entre parenthèses permettent de mieux voir la complexité des idées. Les phrases de ce type, complexes sur le plan de l'information, sont nombreuses dans le corpus. Elles nuisent à la compréhension du texte.

118. Construire des phrases de structure simple.

Il faut éviter le cumul des compléments ou l'insertion de subordonnées qui font perdre le fil de la lecture. Dans les cas suivants, comme dans les précédents, il faut couper la phrase :

Comme l'assurance-médicaments est une Loi, il y est mentionné aux articles 16, 18 et 35 que lorsqu'il y a, à l'intérieur d'un noyau familial, une assurance collective ou groupe de disponible, vous devez y adhérer et joindre les membres de votre famille, s'il y a lieu.

119. Éviter d'insérer des compléments entre des groupes fortement unis sur le plan syntaxique.

Dans de nombreux cas, des compléments forment un écran qui nuit à la saisie de l'information de base véhiculée par la phrase.

Si votre assurance comporte une protection de base pour les médicaments, je vous invite à nous contacter à **un des numéros indiqués ci-dessous, ou de me retourner un courriel indiquant un**

|| **numéro de téléphone où je peux vous rejoindre aux horaires mentionnés**, afin d'annuler votre couverture avec la Régie.

Généralement, la meilleure façon d'éviter cet écueil consiste à distribuer le même contenu d'information sur deux ou trois phrases, selon le cas.

En matière linguistique, d'autres structures de phrases sont généralement condamnées dans le contexte de l'écriture simple, si l'auteur en abuse. C'est le cas des phrases négatives et des phrases passives. Si le corpus comporte des maladresses de style, il ne contient pas d'erreurs notables à cet égard.

## **7. Résultats des tests d'utilisateurs**

Dans cette partie du rapport, le lecteur trouvera les résultats des groupes de discussion menés auprès des citoyens. L'objectif des échanges était de mieux connaître les attentes des citoyens en matière de communication par courriel et de cibler les pratiques nuisant ou contribuant à la compréhension des messages et à la relation Administration/citoyen.

Les tests de perception et de compréhension ont été réalisés par la firme Johnson et Roy auprès de 27 personnes et se sont déroulés sur trois jours. Environ un tiers des participants avaient déjà échangé des courriels avec l'Administration. Les autres participants considéraient le courriel comme un moyen intéressant d'entrer en contact avec l'Administration et se disaient susceptibles de l'utiliser à cette fin.

Au cours des rencontres, la discussion a porté sur quatre échanges de courriels issus du corpus. Les documents contenaient le message du citoyen et la réponse faite par l'Administration. Tous les renseignements qui auraient pu permettre d'identifier les personnes concernées avaient été éliminés.

Les trois premiers documents avaient été choisis en fonction du style adopté par leur auteur : le premier adoptait un ton plutôt sympathique, le second était écrit dans un style quasi télégraphique et pouvait être perçu comme sec, alors que le troisième adoptait la forme et le ton d'une lettre administrative. Ce dernier message a été présenté sous deux formes différentes afin que l'on vérifie les préférences des participants sur la présentation du message d'origine (avant ou après la réponse).

Le quatrième document, un courriel expliquant comment accéder à des renseignements sur le Web, constituait une amorce pour discuter des hyperliens.

Dans un premier temps, les participants ont exprimé leurs besoins et leurs attentes en ce qui a trait au service de courriel. Leurs commentaires ont été recueillis en tout début de discussion, avant même que soient présentés les courriels sélectionnés. Par la suite, au cours des discussions sur les échantillons de courriels, les participants ont abordé quatre grands thèmes : la gestion du

service, la personnalisation, la présentation de l'information et le contenu. Voici ce qui se dégage des échanges.

## 7.1 Les attentes

Les participants ont d'abord été interrogés sur leurs expériences et leurs attentes par rapport aux échanges de courriels avec l'Administration. Ceux ayant déjà utilisé ce moyen de communication se sont dits satisfaits de la rapidité avec laquelle ils ont reçu une réponse, mais certains ont émis des réserves sur la qualité de la réponse reçue.

« Quand on soulève une problématique quelconque, en général on a droit à une réponse plate, une réponse qui ne répond pas. »

« Réponse rapide, mais pas nécessairement satisfaisante sur le contenu. »

Qu'ils aient déjà échangé des courriels avec l'Administration ou non, les participants s'attendent à ce que les réponses du gouvernement soient **rapides** (« je veux que ce soit rapide, que ça soit expéditif », « que ce soit plus rapide que dans le privé ») ; **claires** (« ils devraient être clairs, pas de mot à 150 piastres, ambigus », « il faut que ce soit lisible », « il faudrait éviter de trop compliquer les choses », « j'attends une réponse bien précise et claire ») ; **personnalisées** (« une chose que je trouverais bien : qu'ils me nomment », « j'aimerais sentir l'individu qui me répond », « pas une réponse automatique ») et **respectueuses** (« je m'attends à ce que le ton soit formel parce qu'on s'adresse à une institution gouvernementale », « je m'attendrais pas à ce qu'elle me dise ma chère », « avoir des phrases de politesse, de la chaleur »).

Certains participants ont également souhaité que les formulaires d'envoi électronique soient plus précis.

« Ils ne sont pas assez précis. Tu pèses sur *envoyer*, il te manque un petit carré, puis un autre petit carré. »

Le nombre de mots de passe requis pour communiquer par courriel doit aussi être limité.

« Si je peux faire un transfert d'argent par banque avec un seul mot de passe et un nom d'utilisateur... pourquoi Hydro-Québec, il en a besoin de trois ? »

## 7.2 La gestion du service

### 7.2.1 Le mode de réponse

À la lecture d'un message présentant une liste de numéros de téléphone comme seule réponse, plusieurs participants ont exprimé le désir de recevoir systématiquement une réponse à même leur courriel.

« Si je me suis donné la peine d'aller sur Internet pour une information, ça me tente pas de prendre le téléphone pour appeler, j'aimerais ça avoir la réponse sur Internet. »

La principale raison qui leur fait préférer le courriel est la flexibilité qu'il permet par rapport au téléphone.

« Les gens qui vont sur Internet, c'est parce que c'est rapide, pas pour être mis en attente comme au téléphone. »

« C'est pas tout le monde qui peut appeler pendant les heures d'ouverture. »

« C'est beaucoup une question de disponibilité. Si j'utilise le courriel, c'est parce que c'est désynchronisé. »

La référence à un numéro de téléphone est toutefois considérée comme justifiée dans les cas où la requête est complexe ou comporte plusieurs questions.

« Si c'est compliqué, ça pourrait se justifier de demander de rappeler ou d'utiliser un numéro de téléphone. »

### 7.2.2 Le délai de réponse

Les participants ont fortement réagi en voyant une réponse reçue par le citoyen neuf jours après l'envoi de sa requête.

« Ça prend trop de temps, le délai de réponse est trop long. »

« C'est choquant. »

« Je me sens sur une liste d'attente. »

Unanimement, ils ont mentionné la nécessité pour l'Administration de se fixer un délai raisonnable pour répondre aux courriels. Mais qu'est-ce qu'un délai raisonnable ?

Pour la plupart des participants, il s'agit de recevoir une réponse en 24 ou 48 heures. Pour fixer ces délais, ils comparent

simplement le courriel au téléphone, moyen de communication qui permet au citoyen d'obtenir rapidement une réponse à ses questions.

« Au même titre que quand tu appelles, tu as ta réponse sur le moment. »

« Parce que si on téléphone, on attend peut-être, mais on va l'avoir notre réponse dans une heure, ou dans 45 minutes ou quand il va finalement y avoir quelqu'un au bout de la ligne. On n'attendra pas 48 heures. »

D'autres seront satisfaits d'obtenir une réponse en trois, quatre ou même sept jours si la personne qui leur répond a pris le temps de rédiger une réponse complète et précise.

« Si c'est pour vous donner une réponse nette, on peut prendre sept jours, si elle prend le temps de chercher vraiment. »

### **7.2.3 L'accusé de réception**

Dans deux groupes sur trois, des participants ont spontanément manifesté le besoin de recevoir un accusé de réception à leurs courriels. Chaque fois, cette proposition a été bien accueillie par les autres participants. S'ils souhaitent recevoir un accusé de réception, c'est d'abord pour que l'Administration leur confirme « au moins comme quoi ils ont reçu quelque chose » et « puis dire le délai dans lequel la personne va avoir sa réponse ». Une personne a toutefois précisé qu'elle s'attendait à recevoir un accusé de réception seulement si la réponse tarde à venir.

### **7.2.4 Le transfert**

Au lieu de recevoir une liste de numéros de téléphone ou une réponse imprécise, quelques participants auraient préféré qu'on achemine leur requête à une personne compétente.

« S'il n'avait pas la réponse, il aurait dû diriger la question à une personne qui aurait pu répondre. »

« Si lui n'a pas la réponse, qu'il transfère mon message à quelqu'un d'autre. »

Certains affirment que la réception d'un message annonçant le transfert de leur requête leur permettrait de patienter plus longtemps avant de recevoir une réponse.

« J'aurais aimé recevoir un accusé de réception qui dit qu'il a transféré mon message à quelqu'un d'autre... J'attends peut-être deux jours de plus, mais j'attends au moins la bonne réponse. ».

### 7.2.5 Les documents joints

La question des documents joints a été abordée dans un des groupes. D'une façon unanime, les personnes de ce groupe ont souligné l'importance de limiter l'envoi de documents avec le courriel. Idéalement, l'information devrait être présentée dans le corps du texte.

« C'est mieux dans le corps du texte. Une pièce jointe, c'est long pour rien. »

Dans le cas où un document doit être envoyé avec le courriel, on doit s'assurer qu'il n'occupe pas trop d'espace dans la mémoire « parce qu'on sait jamais si la boîte de la personne est pleine » et « parce que certains citoyens n'ont pas une connexion haute vitesse et que si ça y prend trois jours à la recevoir, ils t'aimeront pas ».

## 7.3 La personnalisation

Pour chacun des échanges présentés, ce sont les aspects touchant à la personnalisation qui ont suscité les discussions les plus vives. Bien que ce soit à des degrés divers, les participants des trois groupes souhaitent unanimement être traités comme des êtres humains et sentir la présence de la personne qui leur répond. La « réponse automatique », perçue comme une négation de leur individualité, est systématiquement pointée du doigt et sentie comme insatisfaisante par les participants.

« Ça fait réponse automatique, c'est *plate* en maudit, c'est pas tellement personnel. Ça, c'est le bout du bout ! »

« Ça fait boîte vocale. »

« *Je vous remercie...*, c'est automatique. »

Ce besoin « d'humanisation » est ressenti à propos de toutes les composantes du courriel : de l'objet à la signature.

### 7.3.1 Le ton

Plusieurs participants n'apprécient pas les ruptures de ton dans le courriel. Pour eux, il est important que le texte soit cohérent.

|| « Il faudrait être cohérent, choisir ; soit on écrit une lettre sympa... »

Une certaine uniformité doit aussi se faire sentir au sein de l'Administration dans la façon de s'adresser aux citoyens.

|| « À telle place, ils vont te répondre d'une telle manière, l'autre bord du paravent, l'autre gang, ils vont te répondre d'une autre façon. Il devrait y avoir une certaine uniformité dans les réponses. »

Quand ils communiquent par courriel, les participants s'attendent à ce qu'on s'adresse à eux sur « un ton qui se rapproche de l'écrit », mais qui s'apparente sur certains points aux communications téléphoniques.

|| « Quand on téléphone ou quand on écrit, ça devrait être un juste milieu entre les deux. »

Au même titre que dans une lettre, ils souhaitent que le courriel contienne les formules d'appel, d'introduction, de salutation et, parfois, de remerciement.

|| « Ça me donne l'impression que la réponse est *garrochée*, il n'y a aucune forme de politesse. »

Toutefois, ils s'attendent généralement à ce que ces formules soient personnalisées et adaptées au contexte, comme le permet une conversation téléphonique.

|| « Si tu écris à Tourisme Québec pour avoir des renseignements sur des vacances, tu t'attends à un ton moins formel. C'est important que le ton soit en lien avec le contenu du message. »

|| « Je trouve que c'est froid... dans le contexte, ça dépend si on demande un formulaire c'est quelque chose, mais quand on pose cette question-là [au Québec, un parent est-il averti quand son enfant change de prison ?] le parent est concerné. »

Bref, ils veulent sentir une présence humaine derrière le discours professionnel. Un brin de formalité, sans familiarité.

|| « C'est un ton chaleureux sans être trop personnel. »

|| « Le *Bonne traversée !*, j'ai trouvé ça vraiment bien. Ça fait beaucoup mieux que *Veillez agréer l'expression...* »

|| « Leur ton formel, ça peut être correct, ils pourraient quand même l'atténuer. »

|| « Du gouvernement, je m'attends avoir un courriel, une formule professionnelle, mais pas comme ça [Veillez agréer...]. »

En ce qui concerne l'emploi du point d'exclamation, certains trouvent qu'il donne un air sympathique au message.

« Ça m'a pas offusquée, je l'ai trouvé sympathique. »

« Je les trouverais pas irritants, je trouverais ça même agréable. »

D'autres personnes s'entendent toutefois pour dire que le point d'exclamation n'a généralement pas sa place dans les courriels de l'Administration.

« Le point d'exclamation fait un peu trop informel, trop familier. »

« Le point d'exclamation, ça fait trop familier. Venant du gouvernement, ça n'a pas sa place »

En somme, lorsqu'il est question d'« humaniser » un courriel, le point d'exclamation est à utiliser avec précaution. Quelques participants y voient un moyen de faire « transparaître un peu la personne derrière le fonctionnaire », de lui permettre d'ajouter sa « touche individuelle » à la condition de ne pas en abuser.

« Je trouve ça un peu agaçant deux d'affilée, ça fait comme trop. »

« Ça fait beaucoup *Bonne traversée ! Bonne fin de journée !* »

### 7.3.2 L'objet

L'objet était visible dans trois des quatre échantillons présentés (RE : , Rép. : Commentaires, RE : cours 03-10-052). Dans tous les cas, le bouton *Répondre* avait été utilisé. Les participants se sont mis d'accord sur l'importance de voir un objet.

« Quand je lis mes messages, je regarde l'objet c'est quoi et là je choisis lequel je vais lire en premier... S'il n'y a pas d'objet, je vais trouver ça *plate*. »

« Ça dit en partant si c'est important ou non. »

« Il faut au moins avoir *Réponse à votre question*. »

Certains des participants vont plus loin en précisant que, en plus d'être présent, l'objet doit donner une idée juste du sujet traité dans le courriel.

« Admettons ça avait été marqué *Objet : traversier ou laissez-passer*, déjà ça fait plus personnel. »

« Je me mets dans l'optique où j'ai envoyé cinq courriels au gouvernement et je n'ai aucune idée à lequel ils répondent, ça serait intéressant de savoir *Notre réponse concernant...* »

« Dix jours après, [le citoyen] se rappelle peut-être plus c'est quoi 03 10 052. »

Pour les participants, l'objet donne une certaine crédibilité au courriel. Il leur permet de distinguer les messages à lire des pourriels, et ce, dès l'ouverture de leur boîte de réception.

« Probablement que je l'aurais jeté... Je me serais dit : Ça doit être une cochonnerie, c'est juste *Re :*, ça doit être un truc qu'ils m'ont envoyé par erreur. »

« Tu vois *Re :* tu t'en souviens pas *pantoute*, un gros virus : 03 10 052. »

### 7.3.3 L'appel

L'absence de formule d'appel a été perçue par presque tous les participants comme étant inadéquate dans un contexte de communication avec l'Administration.

« Si t'es avec tes amis, tu peux le laisser tomber, mais quand c'est important comme ça, c'est important de garder la base d'une lettre. »

Un seul participant considère l'absence d'appel comme acceptable dans le cas où le courriel commence par une phrase d'introduction qui lui fait sentir qu'on a lu sa requête avec attention.

Si tous s'entendent sur la présence obligatoire de l'appel, la formulation d'appel à privilégier, elle, est loin de faire consensus. Si la plupart des participants se sentent parfaitement à l'aise avec *Madame* ou *Monsieur*, d'autres, principalement des femmes, y voient l'indice d'un courriel type.

« *Madame* en partant, je trouve que ça fait *copier/coller*. »

Elle peut même être perçue comme une agression.

« J'ai trouvé la réponse agressive parce que *Madame* c'est comme si elle lui répondait comme quoi elle était pas contente de se faire dire une affaire de même. »

« C'est le *Madame* qui m'agresse. »

« Quand j'ai des courriels pis que c'est écrit *Madame* en partant, je les supprime la plupart du temps. »

Pour plusieurs, *Madame* ou *Monsieur* n'est acceptable que dans la mesure où il est précédé de *Bonjour*.

« Elle aurait pu lui dire Bonjour Madame. »

« Il n'y a pas de *Bonjour Madame*, c'est juste *Madame*, ça me gèle un peu. »

Sans *Bonjour*, on recommande de faire suivre *Madame* ou *Monsieur* du nom de famille.

« *Madame* avec le nom de famille tout court, j'aime pas ça. »

« Je préfère me faire nommer. »

Enfin, plusieurs participants trouvent dangereux d'avoir recours à *Madame* ou *Monsieur*, qu'il soit accompagné ou non du nom de famille. Ils préfèrent que le courriel commence par *Bonjour* afin d'éviter d'insulter le destinataire par le choix de la mauvaise expression.

« *Monsieur, Madame*, tant mieux s'ils sont capables de choisir le bon, mais je préfère *Bonjour*. »

« J'aurais mis *Bonjour*. »

Quelques-uns préfèrent *Bonjour* parce qu'il donne un ton sympathique au courriel.

« Je trouve ça plus sympathique *Bonjour* que *Madame*. »

#### **7.3.4 Le choix des pronoms**

L'usage du *vous* utilisé dans les échantillons pour s'adresser au destinataire n'a fait l'objet d'aucun commentaire de la part des participants.

En revanche, le choix entre le *nous* et le *je* pour représenter le signataire du courriel a fait l'objet d'une discussion dans tous les groupes. Le recours au *je* est bien accepté par presque tous les répondants.

« Ça montre que j'ai lu ta lettre, je, moi-même, j'ai lu ta lettre et je, moi-même, je réponds. »

Le *je* doit toutefois être utilisé en respectant certaines règles de cohérence :

- lorsque le *je* est utilisé, les participants s'attendent à ce que le courriel soit signé (« ça me dérange pas, j'aurais aimé ça qui signe par exemple » « avec *je* on sent que c'est une réponse individualisée, mais il n'y a pas de signature, c'est un paradoxe ») ;
- le *je* ne doit pas représenter une entité administrative (« le ministère, c'est un groupe de personnes, une institution, ça ne marche pas, c'est incohérent ») ;
- le signataire qui utilise le *je* répond en son nom personnel (« s'il veut répondre à titre personnel, il utilise le *je* à la place du *nous* »).

Le *nous* est généralement considéré comme adéquat.

« Le *nous*, moi je trouve correct. »

« Je préfère le *nous* moi, c'est plus impersonnel, c'est plus formel. »

Toutefois, certains participants sentent qu'en l'utilisant, le signataire n'accepte pas ses responsabilités.

« En voyant le *nous*, je me disais ouais, je vais-tu avoir une réponse. Ça déresponsabilise. »

« Quand le *je* est pas là, ça implique pas. »

### 7.3.5 La salutation

La salutation est considérée comme importante pour clore convenablement un courriel. Son absence dans l'un des échantillons est perçue par les participants comme un signe de relâchement de la part de l'auteur, d'autant plus qu'aucune signature n'apparaît à la fin du courriel.

« Midi est sonné, puis il est parti manger. »

« C'est une preuve que ç'a été fait vite. »

« Peut-être qu'il ne l'a même pas relu, puis il a fait *Envoyer*. »

En revanche, certains participants considèrent que la double salutation présentée dans un autre échantillon est superflue.

« Je trouve que c'est double : Bonne traversée ! Bonne fin de journée ! »

Les salutations plus chaleureuses sont généralement appréciées des participants.

« J'ai vraiment aimé ça le *Bonne traversée* ! »

« Je préfère un *Bonne journée*, que *Cordialement* qui fait beaucoup plus encadré . »

« C'est intéressant *Bonne traversée* ! »

Ces salutations doivent cependant être bien adaptées à la situation de communication.

« Et *fin de journée* ! elle ne sait pas à quelle heure elle va le recevoir. »

De l'avis général, les salutations du type *Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs* n'ont pas leur place dans le courriel, sauf dans le cas où le message provient d'une personne haut placée ou d'une institution qui détient des pouvoirs importants.

« Étant donné que ça ne vient pas directement du parlement, je ne m'attendais pas à un message très formel, très *Veillez agréer, Madame...* »

« Je trouve ça trop formel. »

« C'est très impersonnel. »

« *Veillez agréer...* aussi c'est du flaflo. Dans un courriel, c'est pas sa place. »

Certains participants proposent de remplacer les formules de salutations usuelles par une invitation à communiquer à nouveau avec le service.

« Je préfère encore une formule qui dit : si t'as d'autres questions, rappelle-moi. »

« *N'hésitez pas à recommuniquer...* c'est un ton chaleureux sans être trop personnel comme *Chère madame*. »

« Mettre quelque chose du genre : si ces renseignements ne sont pas suffisants, n'hésitez pas à nous recontacter. Quelque chose comme ça, pour ouvrir la porte. »

### **7.3.6 Le remerciement**

La plupart des participants considèrent le remerciement comme facultatif.

« On ne l'avait pas tantôt *Je vous remercie*, puis c'était pas nécessaire. »

« Je trouve que c'est inutile. Vraiment, ça donne l'impression qu'on se débarrasse de toi. »

« Ça serait plus agréable d'avoir une phrase qui dit *J'espère que j'ai bien répondu à votre question* plutôt que *Je vous remercie*. »

Quelques-uns s'attendent toutefois à le trouver systématiquement dans le courriel.

« On dit ça partout. »

« Je m'attends à voir le merci, c'est rendu comme une norme. »

Pour que sa présence soit jugée acceptable, le remerciement doit prendre place à la fin du courriel.

« C'est là qu'il va à la fin, mais il n'y aurait plus d'introduction. »

« J'aurais mis *Je vous remercie d'avoir communiqué avec le ministère* en fin de courriel. »

« À la rigueur, il aurait pu le mettre à la fin. »

Il doit également être suffisamment précis pour être crédible.

« On sait même pas quel ministère. »

Il ne doit pas donner l'impression qu'il est automatisé.

« *Je vous remercie d'avoir communiqué avec le ministère*, ça c'est du copier/coller. »

« Ça donne l'impression qu'on se débarrasse de toi. »

### **7.3.7 La signature**

De l'avis général, une signature devrait toujours apparaître à la fin des courriels envoyés par l'Administration. Le nom du signataire est considéré par les participants comme un élément important de personnalisation.

« On a l'impression qu'il y a une personne qui nous écoute, qui a lu notre lettre, pas une machine. »

« D'avoir le nom de la personne qui m'a répondu et sa fonction, ça fait plus personnalisé. »

« Quand on voit le nom d'une personne, c'est pas vraiment parce qu'on veut savoir son nom, c'est pour avoir l'impression qu'on a parlé à quelqu'un, qu'on peut rappeler si on a un problème, »

En plus de personnaliser le message, la signature le rend plus crédible.

« Le ministre sait qui envoie le courriel, mais nous on a pas le droit de savoir. »

« C'est très important dans la mesure où elle donne plus de crédibilité au message. »

« S'ils ne mettent pas le nom, on a l'impression qu'ils veulent se déresponsabiliser. »

La signature donne également au destinataire un recours dans le cas où la réponse est insatisfaisante.

« Si je veux recontacter pour confirmer l'information, je n'ai pas de nom. »

« Si suite à ton courriel, tu veux rappeler au Ministère... Ben là, tu peux rappeler au Ministère. »

« Si j'ai une plainte à faire, j'aimerais ça savoir à qui je vais la faire. »

Certains participants souhaitent que le nom de l'auteur du courriel soit accompagné de renseignements tels que sa fonction dans l'organisation et le nom du service pour lequel il travaille.

« Je trouve ça fondamental d'avoir un nom puis le titre de la personne, ce que la personne fait dans l'organisation. »

« Je trouve ça très important le nom et le poste, le service de la personne qui a écrit le message, c'est fondamental. »

## 7.4 Le contenu

D'une façon unanime, tous les participants espèrent recevoir une réponse à leur requête directement dans le courriel (« la réponse est arrivée, ça c'est important »). Pour être satisfaisante, cette réponse doit :

- être brève, mais complète ;
- être claire et précise ;
- donner au destinataire la possibilité d'obtenir plus de renseignements.

### 7.4.1 La brièveté

Dans les trois groupes, les participants ont dit s'attendre à recevoir des réponses courtes de la part de l'Administration. L'importance de la brièveté n'est toutefois pas absolue. Les discussions font ressortir que, même s'il est court, le courriel doit contenir toute l'information nécessaire au destinataire pour qu'il puisse comprendre la réponse à sa requête. La longueur du document dépendra alors directement de la teneur de la demande.

« Si je pose une question compliquée, j'aimerais qu'on me réponde en plus que trois lignes. »

« Si je pose une question très précise, réponds-moi précis puis je vais être heureuse. »

Une réponse présentée directement, sans autre élément d'information est considérée comme insuffisante par la presque totalité des participants.

« Il a répondu à la question point final. Il s'est débarrassé pas mal. »

« La réponse devrait être un peu plus grande. »

Quelques-uns trouvent qu'une réponse de ce genre est toutefois adaptée si elle est reçue dans le cadre du travail.

Les participants s'entendent généralement pour dire que la réponse doit être précédée d'une introduction.

« C'est expéditif un petit peu : il n'y a pas d'introduction rien. »

Celle-ci n'a pas besoin d'être longue, une phrase peut suffire.

« Je trouve qu'elle rentre très très rapidement dans le vif du sujet au lieu de faire une petite phrase d'introduction. »

Plusieurs participants se disent satisfaits quand le courriel débute par une formule standard d'introduction.

« *Suite à votre demande*, ça c'est bien... On dirait qu'il a pris le temps de le lire. »

« Si on commence *En réponse à votre demande*, je trouve c'est très poli. On n'a pas de *Madame*, on n'a pas de *Monsieur*, ça suffit. »

Cette formule doit toutefois être écrite sans faute de français (une personne a souligné la forme fautive *Suite à* dans l'un des courriels).

La présence de l'appel, de la salutation et de la signature est également appréciée des participants.

« J'aurais aimé un nom, le mien. J'aurais aimé qu'on m'introduise gentiment et qu'on finisse la lettre en me disant merci beaucoup, au plaisir... Et j'aurais aimé savoir qui a écrit ça. »

« Ça aurait été le fun peut-être la signature, puis *Pour de plus amples renseignements vous pouvez accéder à tel endroit.* »

En guise de salutation, les participants préfèrent unanimement une phrase qui leur fournit les outils nécessaires pour obtenir plus de renseignements.

« J'aurais ajouté quelque chose du genre *J'espère que vous êtes satisfaite de ces informations... Si vous désirez autre chose, n'hésitez pas à nous recontacter.* »

« À la fin, laisser une ouverture, te donner l'impression que tu peux rappeler sans déranger. »

Même s'ils accordent de l'importance à la brièveté de la réponse, les participants sont toujours heureux de constater que la personne qui leur répond a pris la peine d'ajouter des renseignements supplémentaires pertinents.

« Elle a même pris la peine de lui donner des informations que la personne ne lui demandait pas précisément... Donc, elle a vraiment pris le temps de lui donner toutes les informations dont elle avait besoin. »

« Il rajoute de l'information, ça c'est encore mieux. »

#### **7.4.2 La clarté et la précision**

Les participants s'attendent à trouver la réponse à leur requête au début du texte.

« Tu lis la première phrase pis ça répond tout de suite à ta question. »

Celle-ci doit être facile à comprendre et suffisamment précise pour que le destinataire n'ait pas besoin d'explications supplémentaires.

« J'aime les réponses courtes, mais précises. »

« Pourvu qu'elle soit formulée de façon claire, pour pas que je sois obligé de réécrire un *email* parce j'ai pas compris son *email*. »

Quand ils sont placés devant un courriel contenant plusieurs questions ou abordant un sujet complexe, les participants admettent que les employés de l'Administration peuvent difficilement répondre par voie électronique. Dans une telle situation, ils souhaitent qu'on leur fournisse quelques éléments de réponse.

« C'est surtout important d'avoir un élément de réponse. »

« Pour lui répondre, il aurait pu mettre les points les plus importants. »

« À ses comme 3-4 questions, j'aurais répondu un début de phrase à chaque. »

Ils veulent aussi qu'on leur explique clairement pourquoi la réponse reçue est incomplète.

« Il devrait m'expliquer pourquoi il ne peut pas donner une information juste. »

« Trouver la raison pour laquelle la personne peut pas donner sa réponse par courriel. »

Placés devant un courriel leur proposant de téléphoner ou de cliquer sur un hyperlien pour obtenir une réponse, les participants sont unanimes : la personne qui répond doit faire l'effort de fournir le numéro de téléphone, le nom de la personne-ressource ou l'hyperlien précis qui permettront au destinataire d'obtenir tous les renseignements dont il a besoin.

« S'il te donne l'adresse où tu vas trouver ta réponse claire, nette, précise, c'est OK. S'il t'envoie directement à la page d'accueil puis là faut que tu recherches encore pendant 5-10 minutes sur le site, ils sont aussi bien de nous écrire »

« Il aurait pu au moins me donner le nom d'une personne, parce que, encore là, t'appelles à ce numéro-là puis ils te transfèrent 4 fois. »

« Ça aurait été rien de faire une vérification puis de mettre le numéro de téléphone du bon service. »

### **7.4.3 Les renseignements supplémentaires**

Les participants ont clairement exprimé le besoin qu'on leur donne des outils (sous la forme d'un numéro de téléphone, d'une adresse de courriel ou d'un hyperlien menant à une page Web) leur permettant d'obtenir plus d'information sur la question qui les préoccupe.

« J'aimerais qu'on insère un site Internet ou un numéro de téléphone de plus qui nous orienterait pour avoir plus d'information. »

« J'aurais apprécié qu'on me donne un lien. »

« Un numéro de téléphone, si tu veux en savoir plus ou que tu n'es pas contente du message tu peux appeler, tu peux parler à quelqu'un. »

Au cours des discussions, la présentation de ces outils a été abondamment commentée. D'après les commentaires des participants, trois lignes de conduite doivent guider les rédacteurs lorsqu'ils dirigent le destinataire vers une source d'information :

- insérer le numéro de téléphone ou l'hyperlien qui mène directement à l'information ;
- expliquer dans le courriel en quoi cette source peut être utile au destinataire ;
- ne pas répondre uniquement en insérant un numéro de téléphone ou un hyperlien.

Comme cela a été mentionné plus haut, les participants veulent recevoir une réponse à leur requête directement dans le courriel. Selon eux, c'est le rôle du signataire de transmettre la réponse, pas celle d'un hyperlien ou d'un numéro de téléphone.

« C'est peut-être sa job aussi d'aller, lui, chercher l'information au lieu de juste m'envoyer ailleurs. »

« Un préposé aux renseignements qui n'a pas donné de renseignements... On donne des numéros de téléphone, on ne donne pas de réponse. »

« C'est comme si le préposé aux renseignements ne fait que donner des numéros de téléphone pour avoir des renseignements alors qu'on écrit par courriel. Si on envoie un courriel, on va avoir une réponse par courriel. »

Ces outils doivent plutôt être mis au service du destinataire pour obtenir des renseignements supplémentaires.

« C'est surtout important d'avoir un élément de réponse, c'est mieux de donner la possibilité de compléter en appelant. »

« Je ne voudrais pas moi que le lien remplace la réponse. J'ai pas le temps d'aller voir, je veux une réponse. Si je veux des informations complémentaires, je vais y aller. »

Quand un numéro de téléphone ou un hyperlien est inséré dans le courriel, les participants souhaitent qu'il les mène directement à la réponse recherchée.

« Il faut donner le lien direct où se trouve l'information. »

« Il faut que le lien soit direct et pertinent. »

« Le lien précis, le lien long de même que je voudrais avoir. »

« Nous ramener à la page d'accueil du gouvernement du Québec, je ne vois pas l'utilité. »

« Avoir un numéro de téléphone ne me dérangerait pas si j'ai l'impression que je suis dirigé à la bonne place. »

Les réactions des participants à la lecture d'un courriel donnant essentiellement la route à suivre pour accéder à l'information demandée sont plutôt éloquentes :

« Donnez-moi le chemin pour aller à Chibougamau. Ça aurait été terrible hein ! »

« Seigneur ! »

« Il lui a donné la main, puis finalement il a pas eu de réponse. »

« Ça a dû lui prendre du temps. »

« On dirait qu'il sait c'est où, mais il ne te donne pas la réponse. »

Plutôt que de recevoir un tel message, la plupart des participants auraient préféré qu'on leur donne un hyperlien ou qu'on insère l'extrait pertinent dans le courriel.

« J'aurais apprécié qu'on me donne un lien. »

« J'ai l'impression que le préposé, il est un débutant en informatique parce qu'il avait juste à copier les liens. »

« Il n'y aurait pas moyen de mettre le lien direct ? »

« Si la personne était allée lui chercher l'article sur le site puis lui faire un *copier/coller* dans le bas. »

Lorsqu'on leur demande le nombre maximum d'hyperliens qu'ils souhaitent avoir dans un courriel, quelques personnes, qui se disent plus ou moins habiles avec Internet, souhaitent que le nombre d'hyperliens soit limité à deux ou trois par courriel.

« Deux, trois hyperliens pour des gens non ferrés comme moi. »

Par contre, la plupart des participants affirment que le nombre n'a pas d'importance, tant que l'auteur du courriel précise avant chaque hyperlien le type d'information qu'on peut y trouver.

« Je préfère choisir parmi quinze liens plutôt d'avoir un lien insuffisant. »

« C'est pas le nombre qui va être important, c'est de décrire les sources, puis tout de suite en voyant les sources, moi je pourrais me dire ah ! OK, c'est ça que je veux. »

« Dire voici les liens, le premier avec les phrases et le deuxième pour plus d'information. »

Le besoin de connaître le type d'information qu'ils obtiendront en cliquant sur un hyperlien ou en composant un numéro de téléphone est très fort chez les participants. Ils proposent généralement que ces renseignements leur soient donnés à même le texte.

« Au moins un petit paragraphe pour répondre à une question... Puis ensuite donner un lien, puis là on tombe sur l'article. »

« T'écris : le site de la loi ; tu mets ton hyperlien... pas juste mettre le lien pis là t'essaye de savoir ça vient d'où. »

« Il a pas dit le pourquoi il fallait que j'appelle... S'il m'avait dit pourquoi il ne peut pas répondre... Ça, ça m'aurait satisfait. »

## **7.5 La présentation de l'information**

Bien que ce ne soit pas leur objectif premier, les tests d'utilisateurs ont permis de sonder les préférences des participants quant à la mention du lieu et de la date et à la position du message d'origine. Au fil de la discussion, les participants ont aussi fait quelques propositions concernant la mise en pages des courriels.

### **7.5.1 Le lieu et la date**

L'un des échantillons de courriels présentés aux participants mentionnait le lieu et la date juste avant l'appel. Une seule personne « trouvait ça bien ». Considérant que la date est insérée automatiquement par le logiciel de traitement de courriel, les autres participants trouvaient cette mention inutile.

« C'est du flaflo. »

|| « La date est déjà là, pas besoin de la rajouter. »

### **7.5.2 Le message d'origine**

Afin de sonder les préférences des participants sur la position du message d'origine, nous leur avons présenté le troisième courriel sous deux formes différentes : le message d'origine après la réponse et, ensuite, la réponse après le message d'origine.

Quelques personnes considèrent que présenter le message d'origine en première position pourrait être intéressant dans certaines situations précises.

|| « Ça serait bien quand on fait suivre un message. »  
|| « Si la réponse vient beaucoup plus tard, ça replace le problème. »

À l'exclusion de ces situations particulières, tout le monde a dit préférer voir le message d'origine suivre la réponse. Cette préférence vient de leurs habitudes, mais est surtout motivée par une recherche d'efficacité.

|| « Quand moi je relis mon message en haut, je me dis : je le sais ça, je l'ai écrit ça, mais qu'est-ce qu'il me dit ? »  
|| « T'as ta réponse tout suite au lieu de relire. »  
|| « C'est plus pratique d'avoir ta réponse tout de suite. »  
|| « Ce qui m'intéresse c'est la réponse, parce que je connais mon message. »

Le message d'origine est considéré par les participants comme un élément essentiel du courriel. Sa présence leur permet de pallier les « petits blancs de mémoire » qui surviennent parfois et leur permet de se remettre en contexte « surtout quand ça fait dix jours que t'attends ta réponse ».

### **7.5.3 La mise en pages**

Spontanément, les participants ont manifesté leur préférence en ce qui a trait à certains éléments de mise en pages.

À quelques reprises, des participants ont proposé d'uniformiser la présentation des courriels au sein de l'Administration. Cette uniformisation impliquerait que tous les services des ministères et des organismes utilisent le même cadre, mais que chaque élément du cadre général puisse être adapté selon le contexte. Malgré

l'uniformisation, les participants veulent sentir la présence de la personne qui leur répond.

« Ce serait intéressant d'avoir une certaine uniformité dans les courriels qu'on reçoit du gouvernement, mais que les balises qui sont uniformes laissent place à l'individu, que l'on sente la personne à l'arrière du message. »

Que le courriel soit long ou court, les participants aiment qu'on découpe les idées en paragraphes.

« Souvent, il n'y a pas de paragraphe, mais moi je suis contente de voir qu'il y a deux paragraphes. Il y a deux idées, il y a deux paragraphes. »

Ils souhaitent aussi que le texte soit aéré par l'insertion de sauts de ligne entre les éléments qui le composent.

« J'aurais aéré le message un peu, donné de l'espace entre les informations. »

« Que ce soit un peu aéré, pas avoir tout un *motton* que tu sais plus où suivre les lignes. »

L'importance de mettre en relief certains éléments particulièrement importants a également été soulignée par un des participants.

« Le caractère gras pour distinguer certaines informations, je trouve ça important. »

## 8. Conclusion

Les 119 recommandations qui suivent découlent de l'analyse approfondie du corpus. La présentation des recommandations du Groupe Rédiger suit, dans la mesure du possible, l'ordre des parties du courriel pour faciliter leur mémorisation.

### 8.1 Les recommandations sur l'offre de communication électronique

Ces recommandations portent sur l'accessibilité des adresses de courriel sur les sites des ministères et des organismes et sur la gestion des courriels reçus par l'Administration.

- 1 Offrir un hyperlien vers les coordonnées complètes du ministère ou de l'organisme dans tous les sites du gouvernement et dans toutes les pages de chacun de ces sites.
- 2 Présenter l'offre de communication de façon uniforme, dans le bandeau d'en-tête décrit dans la PIV.
- 3 Utiliser l'expression *Nous joindre* comme libellé de l'hyperlien qui mène vers la page des coordonnées.
- 4 Privilégier une position unique pour l'insertion de l'hyperlien *Nous joindre* dans le bandeau d'en-tête prévu par le PIV.
- 5 Placer les coordonnées générales de façon à faciliter leur repérage.
- 6 Structurer la page *Nous joindre* de façon à simplifier l'identification des coordonnées pertinentes par le citoyen.
- 7 Renseigner le citoyen sur les risques liés à l'usage du courrier électronique et le diriger vers une zone sécurisée, s'il y a lieu.
- 8 Offrir une adresse de courriel même lorsqu'un formulaire électronique est proposé.
- 9 Limiter au minimum le nombre de renseignements demandés au citoyen.
- 10 Penser à inclure l'option *copie conforme* pour permettre au citoyen de conserver une trace de son échange avec l'Administration.
- 11 Offrir une boîte de texte assez grande pour permettre de visualiser un texte d'au moins 200 mots.
- 12 Permettre le retour automatique à la ligne afin de faciliter la lecture du texte entré.

- 13 Intégrer une étape de validation avant l'envoi pour réduire le nombre d'erreurs et pour permettre une meilleure lecture au citoyen.
- 14 Offrir un hyperlien qui ramène le citoyen à son point d'origine.
- 15 Fournir un message confirmant l'envoi du courriel.
- 16 Ne pas afficher le formulaire vide après l'envoi d'un message.
- 17 Affecter à la page de confirmation le même design visuel qu'à l'ensemble du site.
- 18 Répondre aux courriels par la voie électronique.
- 19 Normaliser le délai de réponse : cibler les urgences.
- 20 Détruire les renseignements personnels contenus dans le message d'origine et dans les documents joints.
- 21 Systématiser l'envoi d'un accusé de réception.
- 22 Personnaliser l'envoi d'un accusé de réception.
- 23 Désactiver l'accusé de réception automatique lors d'un échange suivi avec un citoyen.
- 24 Envoyer un message annonçant au citoyen que sa requête est transférée.
- 25 Fournir le nom et les coordonnées de la personne ou du service à qui la requête est transférée, de même que le délai de réponse.
- 26 Ne pas envoyer au citoyen les courriels échangés entre fonctionnaires.
- 27 Laisser des traces de l'envoi précédent.
- 28 Éviter de joindre plus d'un message d'origine à la réponse.
- 29 Lier les activités courriels au dossier du citoyen.
- 30 Archiver et analyser les courriels.
- 31 Analyser les courriels de façon continue afin d'assurer l'amélioration du service.

## **8.2 Les recommandations sur la présentation visuelle du courriel**

Ces recommandations portent sur l'aspect visuel du courriel. Elles comportent aussi des observations sur la présence obligatoire ou facultative de certaines rubriques.

- 32 Inscrire le nom du ministère ou de l'organisme à la rubrique *De*.

- 33 Inscrire la signature visuelle du ministère ou de l'organisme dans l'en-tête de tous les courriels selon les recommandations du PIV.
- 34 Inclure un objet de façon systématique dans tous les courriels de nature administrative.
- 35 Mentionner les documents joints dans le corps du texte et fournir le nom du fichier pour en faciliter la recherche.
- 36 Donner un nom de fichier explicite aux documents joints.
- 37 Mentionner le lieu et la date lorsque ces renseignements prennent une importance particulière dans le contexte.
- 38 Rédiger un appel, même dans les courriels types.
- 39 Séparer les paragraphes par un saut de ligne.
- 40 Ne pas faire de retrait en début de paragraphe.
- 41 Limiter le recours aux procédés graphiques.
- 42 Choisir le caractère gras pour la mise en relief.
- 43 Employer la majuscule en tenant compte de sa valeur dans un contexte de communication électronique.
- 44 Bannir l'emploi du soulignement pour la mise en évidence.
- 45 Avoir recours aux points de forme lorsque le texte s'y prête.
- 46 Uniformiser la présentation des citations avec celle du courriel.
- 47 Expliquer l'utilité des codes de référence fournis dans les courriels.
- 48 Inscrire une formule de salutation finale.
- 49 Placer le message d'origine après la réponse. Ne pas intercaler la réponse à l'intérieur.
- 50 Marquer visuellement le message d'origine.
- 51 Insérer systématiquement le nom du répondant en signature de manière à personnaliser davantage la communication.
- 52 Fournir une seule signature.
- 53 Inscrire la fonction et l'unité administrative du signataire.
- 54 Fournir les coordonnées de la personne responsable du dossier.
- 55 Éviter d'avoir recours au post-scriptum dans la correspondance administrative.

### **8.3 Les recommandations sur le contenu du courriel**

Ces recommandations portent sur la pertinence, la précision et la clarté de l'information nécessaire pour rédiger les différentes parties qui composent le corps du courriel.

- 56 Composer systématiquement un objet.
- 57 Éviter d'insérer un numéro de référence dans l'objet.
- 58 Éviter les acronymes dans la rédaction de l'objet.
- 59 Adopter une technique rigoureuse de composition de l'objet.
- 60 Indiquer l'acte administratif dans l'objet.
- 61 Composer des objets étroitement liés au contenu du courriel.
- 62 Éviter de faire porter l'objet sur des renseignements complémentaires.
- 63 Rédiger un appel personnalisé.
- 64 Veiller à ce que tout courriel de l'Administration comprenne une mise en contexte, des données relatives à l'objet et des données complémentaires.
- 65 Commencer le courriel par une mise en contexte brève et précise.
- 66 Éviter les formules consacrées qui ne tiennent pas compte de la requête du citoyen.
- 67 Présenter l'acte administratif ou la réponse à la requête de manière explicite.
- 68 Ne fournir que l'information pertinente, qui sera comprise par le destinataire.
- 69 Ne pas laisser un extrait de texte, un document joint ou un hyperlien répondre à la place du signataire.
- 70 Donner la réponse à la requête à même le courriel avant de diriger le destinataire vers une autre source d'information.
- 71 Éviter la surcharge d'hyperliens.
- 72 Structurer les listes d'hyperliens.
- 73 Fournir des hyperliens menant le destinataire directement à l'information pertinente.
- 74 Fournir les adresses Internet et les coordonnées dans le courriel.
- 75 Présenter des adresses Internet complètes, mais simplifiées.

- 76 Insérer les hyperliens de façon à ne pas nuire à la compréhension du texte.
- 77 Fournir des hyperliens sans erreurs.
- 78 Fournir systématiquement des renseignements qui permettront au lecteur de recourir à de l'aide extérieure en cas de besoin.
- 79 S'assurer de fournir tous les renseignements annoncés.
- 80 Rédiger systématiquement une salutation finale.
- 81 Rédiger des formules de salutation personnalisées qui tiennent compte du contenu du courriel et du genre du destinataire.

#### **8.4 Les recommandations sur la structure du courriel**

Les recommandations sur la structure concernent l'organisation du contenu du courriel : regroupement des thèmes, hiérarchisation de l'information autour de la mesure administrative annoncée, progression des idées.

- 82 Respecter l'ordre de succession des éléments suivants : mise en contexte, réponse à la requête ou annonce de la mesure administrative, renseignements complémentaires, remerciements, salutation, nom et coordonnées d'un responsable de dossier, messages divers, message d'origine.
- 83 Répondre à la requête du citoyen ou annoncer la mesure administrative immédiatement après la mise en contexte.
- 84 Placer les renseignements supplémentaires après la réponse à la question principale.
- 85 Lorsqu'il y a lieu, placer les remerciements en fin de courriel, juste avant la salutation finale.
- 86 Éviter de commencer un courriel par un article de loi.
- 87 Regrouper correctement l'information.
- 88 Respecter l'unité thématique des paragraphes.
- 89 Construire le courriel autour du thème central de la réponse à la requête ou de l'annonce de la mesure.
- 90 Éviter la dispersion de l'information dans le courriel.
- 91 Éviter de rompre la continuité thématique par l'insertion de renseignements au mauvais endroit.

## **8.5 Les recommandations sur la personnalisation du discours**

Ces recommandations proposent des moyens de rapprocher l'État du citoyen.

- 92 Choisir l'information en fonction de la situation particulière du destinataire.
- 93 Éviter les formulations qui s'adressent à des destinataires multiples.
- 94 Bannir tout effet d'automatisation.
- 95 Présenter l'information en personnalisant les acteurs en présence.
- 96 Dans l'énoncé d'une loi, montrer comment la loi s'applique à la situation particulière du destinataire.
- 97 Présenter l'auteur du courriel selon son rôle dans le dossier ou dans l'Administration.
- 98 Représenter l'auteur du courriel par *je* dans des circonstances précises.
- 99 Dans la mesure du possible, représenter l'organisme responsable de la décision en ayant recours au pronom *nous*.
- 100 Interpeller le destinataire en utilisant le pronom *vous*.
- 101 Ne pas changer de point de vue en cours de rédaction.
- 102 Éviter le ton familier.
- 103 Utiliser le point d'exclamation avec parcimonie.
- 104 Éviter les formulations enfantines, ironiques ou agressives.

## **8.6 Recommandations sur la rédaction**

Ces recommandations portent principalement sur le choix du vocabulaire et la construction de la phrase.

- 105 Faire réviser les courriels avant de les envoyer à leur destinataire.
- 106 Tester des modèles de courriels auprès d'un groupe de destinataires afin d'en évaluer l'efficacité.
- 107 Donner au rédacteur une position clé dans la chaîne de production de manière à ce qu'il intervienne dès le début de la préparation d'un document.
- 108 Recourir à des procédés de vulgarisation quand la complexité du courriel l'impose.

- 109 Ne pas hésiter à recourir aux définitions proposées dans Le grand dictionnaire terminologique pour rédiger les explications.
- 110 Définir ou expliquer le vocabulaire technique.
- 111 Éliminer tout terme technique dont la présence n'est pas absolument requise ou le remplacer par un mot ou une expression de la langue courante qui recouvre le même sens ou encore fournir, pour chaque terme technique maintenu, une explication, une reformulation, un synonyme ou un exemple le clarifiant.
- 112 Remplacer le jargon administratif par des expressions courantes et directes.
- 113 Éviter les expressions vieilles ou rares.
- 114 Fournir un lexique dans l'intranet linguistique qui propose des reformulations simplifiées des mots ou expressions posant des problèmes de compréhension.
- 115 Faire connaître aux responsables de la rédaction la Banque de dépannage linguistique.
- 116 Assurer à toutes les personnes amenées à correspondre avec le grand public au nom de l'Administration un accès au service des consultations de l'Office québécois de la langue française (OQLF).
- 117 Insérer une seule unité d'information par phrase.
- 118 Construire des phrases de structure simple.
- 119 Éviter d'insérer des compléments entre des groupes fortement unis sur le plan syntaxique.

## 9. Bibliographie

- BEAUDET, Céline. 2001. « Clarté, lisibilité, intelligibilité des textes : un état de la question et une proposition pédagogique ». *Recherches en rédaction professionnelle (RRP)*. Vol. 1, n° 1 (hiver). [En ligne]. URL : <http://www0.usherb.ca/flsh/rrp/>.
- BELISLE, Rachel. 1997. *Efforts d'accessibilité 1996*. [Rapport de recherche]. Montréal : Institut canadien d'éducation des adultes. 44 p.
- BUREAU DE LA TRADUCTION. 1996. *Le guide du rédacteur*. 2<sup>e</sup> édition, revue et augmentée. Ottawa : Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. 319 p.
- 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.
- CASTONGUAY, Roger. 2003. *Projet : Règles d'écriture en usage au Service des formulaires*. Québec : Ministère du Revenu. Comité des normes du service des formulaires. 36 p.
- CASTONGUAY, Roger. 2003. *Normes graphiques en usage au Service des formulaires*. Québec : Gouvernement du Québec. 62 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].
- CENTRE D'EXPERTISE DES GRANDS ORGANISMES. *Étude de la gestion des courriels : Les meilleures pratiques*. Mars 2003. p. 27. [En ligne] URL : [http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca/cego/app/DocRepository/1/Rapports\\_recherche/Courriels.pdf](http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca/cego/app/DocRepository/1/Rapports_recherche/Courriels.pdf)
- CENTRE DE LINGUISTIQUE APPLIQUÉE DE BESANÇON. 2002 *Guide pratique de la rédaction administrative*. Paris : Ministère de la fonction publique et de la réforme de l'État. 111 p.
- CLERC, Isabelle, BEAUDET, Céline (© 2003). « Écrire pour être compris ». *Actes du Forum ALPHA-2002, avril 2002*. [Cédérom], Québec : ministère de l'Éducation du Québec.
- CLERC, Isabelle, BEAUDET, Céline. 2002. « Pour un enseignement de la rédaction professionnelle ou de la rédaction technique ? ». *Technostyle*. Vol. 18, n° 1. P. 27-44.
- CLERC, Isabelle, Éric KAVANAGH, François LÉPINE et Renée-Lise ROY. 2001. *Analyse linguistique de textes tirés des publications de l'administration publique*. Québec : Université Laval. Étude préparée pour le Conseil de la langue française. 80 p.
- CLERC, Isabelle. 2000. *La démarche de rédaction*. Québec : Nota bene. Collection Rédiger. 179 p.
- CLERC, Isabelle, Éric KAVANAGH, François LÉPINE et Renée-Lise ROY. 2000. *Analyse linguistique de textes tirés de quatre quotidiens québécois (1992-1999)*. Québec : Université Laval. [Rapport de recherche]. 85 p.
- COIRIER, Pierre. 1996. *Psycholinguistique textuelle : une approche cognitive de la compréhension et de la production des textes*. Paris : Armand Colin. Collection U, n° 316. 297 p.

- COMMISSION POUR LES SIMPLIFICATIONS ADMINISTRATIVES (COSA). 2000. *Guide pour la conception et la diffusion des formulaires administratifs*. Paris. 53 p.
- CONSEIL CONSULTATIF NATIONAL SUR LE TROISIÈME ÂGE. 2001. *Les aînés et la technologie*. Collection Écrits en Gériologie. Vol. 17. Ottawa : Ministre des Approvisionnement et Service Canada. 76 p.
- COSLA. n.d. *Les modifications apportées aux documents administratifs*. Gouvernement Français. [Dépliant d'information].
- DE VILLERS, Marie-Éva. 1997. *Multidictionnaire de la langue française*. 3<sup>e</sup> édition. Montréal : Québec Amérique. Collection Langue et culture (dirigée par Jean-Claude CORBEIL). 1533 p.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC. 2001. *Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec*. Québec. 158 p.
- GOVERNMENT RECORDS OFFICE. 2003. *Government Records Guideline: Retention and Disposal of E-mail Messages and Electronic Documents*. Winnipeg. Government Records Office. 13 p
- GROUPE RÉDIGER (sous la direction d'Isabelle Clerc). 2002. *Simplification de la langue administrative : les formulaires imprimés et électroniques, les fiches du Répertoire des programmes et services*. [Rapport de recommandations]. Québec : ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI). 129 p.
- GROUPE RÉDIGER (sous la direction d'Isabelle Clerc). 2003. *Simplification des lettres de l'Administration adressées au grand public*. [Rapport de recommandations]. Québec : ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI) 83 p.
- HERRING, Susan C. 1998. « Le style du courrier électronique : variabilité et changement ». Les publications du Québec. *Terminogramme*. Mars. Vol. 84-85. pp. 6-14.
- JOHNSON & ROY (en collaboration avec le Groupe Rédiger et le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration). 2003. *Simplification des lettres administratives s'adressant aux particuliers : rapport final de l'enquête auprès des citoyens*. Sainte-Foy : Johnson & Roy. 30 p. [Plus annexes].
- LE FORUM DES DROITS SUR L'INTERNET. 2003. *Le développement de l'administration électronique*. France. [Rapport de recommandations, en ligne]. URL : [www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org). 53 p.
- LE GROUPE DE TRAVAIL SUR LA QUALITÉ DE LA LANGUE. 2003. *Un français de qualité : une priorité pour Radio-Canada*. Montréal : Société Radio-Canada. [Rapport de recommandations]. 79 p.
- MAINGUENEAU, Dominique. 1991. *L'analyse du discours*. Paris : Hachette Supérieur. Collection Université. 268 p.
- MALO, Marie. 1996. *Guide de la communication écrite au cégep, à l'université et en entreprise*. Montréal : Québec Amérique. 322 p.
- MARCOCCIA, Michel. 1998. « La normalisation des comportements communicatifs sur Internet : Étude sociopragmatique de la netiquette ». Dans GUÉGUEN, Nicolas et Laurence Tobin (dirs.). *Communication, société et internet*. GRESICO. Paris : L'Harmattan. pp. 15-32
- MAURAS, Jacques. 2003. *Analyse linguistique de 4000 courriels : Ciel ! Mon français !*. Québec. Conseil supérieur de la langue française. [Rapport de recherche]. 88 p.

- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (OQLF). 2003. *Banque de dépannage linguistique*. [En ligne]. URL : <http://www.oqlf.gouv.qc.ca>.
- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (OQLF). 2003. *Étude de la terminologie utilisée dans les lettres adressées au grand public par l'Administration*. [Travaux menés à titre de participation de l'OQLF à la préparation du *Guide de simplification de la communication gouvernementale avec le grand public*]. Québec : OQLF. 49 p.
- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (OQLF). 2003. *Grand dictionnaire terminologique*. [En ligne]. URL : <http://www.granddictionnaire.com>.
- PANCKHURST, Rachel. 1998. « Analyse linguistique du courrier électronique ». Dans Guéguen, Nicolas et Laurence Tobin (dirs.). *Communication, société et internet*. GRESICO. Paris : L'Harmattan. pp.47-60.
- PIEROZAK, Isabelle. 2000. « Les pratiques discursives des internautes ». *Le français moderne*. Vol. LXVIII. no. 1. pp. 109-129.
- REYNOLDS, Sana. 1997. « Composing Effective E-mail Messages ». *Communication World*. Jun/July 97, Vol. 14. no. 7. 8 p.
- SCHULTZ, Heidi Maria. 2000. *The Elements of Electronic Communication*. Collection The elements of composition series. Needham Heights : Allyn & Bacon.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC. 2002. *Guide de composition des communications écrites avec la clientèle émises à partir du système d'indemnisation (IND)*. Collection Plan de transformation de l'indemnisation : Les communications écrites avec la clientèle. Gouvernement du Québec. 27 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.
- STATISTIQUE CANADA. 1996. *Lire l'avenir : un portrait de l'alphabétisme au Canada*. Ottawa : Statistique Canada, Développement des ressources humaines Canada. Secrétariat national à l'alphabétisation. 131 p.
- STATISTIQUE CANADA. 2002. *Utilisation d'Internet au Canada*. 2004. [En ligne]. URL : [http://www.statcan.ca/francais/freepub/56F0003XIF/index\\_f.htm](http://www.statcan.ca/francais/freepub/56F0003XIF/index_f.htm). Dernière mise à jour : 2003-12-11.
- USBORNE, Nick. 2002. *Net Words : Creating high-impact online copy*. New York : Mc Graw Hill. 294 p.
- VASSALO, Philip. 1998. « U-mail, I-mail - More Effective Business E-mail ». *ETC : A review of general semantics*. Vol. 55. no. 2.