



Bonnes pratiques
de la **communication écrite**
dans les **démarches en ligne**

METTRE L'USAGER AU CENTRE DE LA COMMUNICATION — GARANTIR LA QUALITÉ DE LA LANGUE



AVANT-PROPOS

Les guides de rédaction administrative s'attachent traditionnellement à la clarté et à la simplicité de la langue qui constituent un élément majeur de l'efficacité de la communication.

Dans les dernières années, la question de la qualité du langage administratif a fait l'objet d'une attention particulière, et donné lieu à des recommandations dans divers contextes. On peut citer, par exemple, la brochure *Écrire pour être lu* (ministère de la Communauté française de Belgique, ministère fédéral de la Fonction publique, 2000), *De la lettre à la page Web* (Groupe Rédiger, 2006) ou *Rédiger clairement* (Commission européenne, 2010).

Dans le cadre des travaux du Groupe franco-québécois sur la modernisation de l'État créé en 2004, le sous-comité Services aux usagers, volet Qualité de la langue dans l'Administration a, pour sa part, choisi de comparer les recommandations publiées au Québec et en France sur ce sujet. Ce qui a donné lieu en 2006 à la publication de la brochure *Rédiger...simplement, principes et recommandations pour une langue administrative de qualité*. Ses conclusions vont dans le même sens : le langage administratif doit faire l'objet d'un soin tout particulier, pour être compréhensible par le plus grand nombre et faciliter la communication entre l'Administration et l'utilisateur.

Cependant, le développement de l'administration électronique, sans pour autant modifier les objectifs de lisibilité et de clarté, implique une approche nouvelle de la communication et de la rédaction. Cette question a été prise en compte par les Administrations française et québécoise, soucieuses d'accroître l'offre de services en ligne. C'est pourquoi le sous-comité a choisi d'approfondir ses travaux sur la qualité de la communication administrative en les appliquant au cas particulier des démarches en ligne.

La méthode est restée la même : en prenant le point de vue de l'utilisateur, on a mis en regard deux démarches en ligne similaires et largement utilisées en France et au Québec, intitulées *Service québécois de changement d'adresse* et *Je change de coordonnées*. Ces démarches ont été examinées à la lumière des principes et recommandations établis dans la brochure *Rédiger...simplement*, afin de faire ressortir les meilleures pratiques. En parallèle, on a aussi observé deux services en ligne offrant une simulation des droits à la retraite – *M@rel* pour la France et *SimulRetraite* pour le Québec. Cet examen a fait apparaître des exemples particulièrement convaincants et réussis, susceptibles d'inspirer les choix dans la réalisation d'autres démarches.

Les bonnes pratiques qui sont ressorties de cette étude comparative méritaient d'être mises en lumière. Ce document se présente donc comme une illustration par l'exemple des recommandations de *Rédiger...simplement*, appliquées à la communication électronique. Plutôt que de développer des commentaires explicatifs, il a paru plus adapté au propos et plus éclairant de reproduire directement des captures d'écran¹, immédiatement lisibles².

Par ailleurs, il a semblé opportun d'assortir ces illustrations de petits conseils rédactionnels simples, à caractère général, à partir d'exemples de formulation trouvés au fil des deux démarches examinées.

Le document *Bonnes pratiques de la communication écrite dans les démarches en ligne* est destiné aux édimestres et webmestres (Québec) ou administrateurs de site (France) ainsi qu'aux rédacteurs Web. Au-delà, il peut intéresser les personnes concernées plus généralement par la conception de services en ligne.

Jacques Gosselin

Sous-ministre associé
responsable de l'application
de la politique linguistique

Xavier North

Délégué général à la langue française
et aux langues de France

1. L'examen a porté sur les services tels qu'ils se présentaient en ligne antérieurement à décembre 2010. Les captures d'écran peuvent ne pas correspondre exactement à la présentation des services au moment de la diffusion du présent document. Elles n'en perdent pas pour autant leur valeur d'exemple.

2. Les éléments de référence ont été encerclés d'un trait vert et mis en surbrillance.

QUELQUES BONNES PRATIQUES

Une analyse comparative des procédés (visuels, stylistiques...) employés, dans les démarches examinées, pour présenter l'information de manière cohérente et claire et pour établir un dialogue personnalisé avec l'utilisateur, a permis de retenir trois objectifs généraux :

- 1 **Mettre l'utilisateur au centre de la communication administrative**
- 2 **Accroître l'intelligibilité et la lisibilité du texte**
- 3 **Garantir la qualité de la langue : clarté et simplicité**

Ces objectifs ont toute leur place dans le contexte particulier des démarches en ligne, fondées sur l'interactivité entre Administration et utilisateur, et nécessitant d'anticiper les besoins de ce dernier, placé dans une situation nouvelle. Établir un dialogue virtuel exige d'augmenter encore les qualités principales de toute bonne communication.

On est donc amené aussi à tenir compte de critères ergonomiques afin que les démarches soient « utiles », c'est-à-dire adaptées aux besoins et aux attentes des utilisateurs, et « utilisables », c'est-à-dire faciles à effectuer.

METTRE L'USAGER AU CENTRE DE LA COMMUNICATION ADMINISTRATIVE

Ce mot d'ordre n'est pas un simple slogan, il crée une approche nouvelle. Si l'utilisateur est considéré non seulement comme un interlocuteur à part entière mais comme l'acteur principal de la démarche dont l'Administration comprend et adopte le point de vue, la procédure est perçue comme un véritable service en ligne, et effectuée plus aisément.

Les principes qui suivent, d'ordre relationnel et informatif, concernent la manière d'établir une relation simple et directe avec l'utilisateur afin de faciliter l'accomplissement de la démarche :

- 1.1 Personnaliser la communication;
- 1.2 Établir une relation de confiance avec l'utilisateur;
- 1.3 Aller au devant des besoins de l'utilisateur en présentant sans détour ce que l'Administration attend de lui et en donnant avec précision les renseignements qui lui sont nécessaires.

Chacun de ces trois principes se décline en diverses recommandations.

1.1 Personnaliser la communication

Il importe de donner à l'utilisateur le sentiment que l'Administration s'adresse à lui personnellement, en le considérant non comme un être anonyme, mais un interlocuteur bien identifié, et en employant un vocabulaire suffisamment individualisé pour lui permettre de se reconnaître comme la personne concernée par la démarche.

Par exemple, on utilisera, autant que possible, les pronoms vous et nous pour désigner respectivement l'utilisateur et l'Administration, et, pour ce qui est des actions à effectuer, la première personne je, mon, mes... pour placer l'utilisateur en situation d'acteur et lui donner la parole.

Si l'on doit utiliser des appellations administratives consacrées (prestataire, allocataire, mandataire, tuteur...), on veillera à les définir ou les expliquer par des exemples, ou encore à proposer des périphrases qui permettent à l'utilisateur de se reconnaître.

Sur cette question, on trouvera les trois recommandations suivantes :

1 S'adresser directement à l'utilisateur

BONNES PRATIQUES





Au lieu de **le site** se charge d'envoyer votre nouvelle adresse aux organismes que vous avez sélectionnés, on écrira plutôt: **nous nous chargeons** de transmettre votre nouvelle adresse aux organismes que vous avez sélectionnés.

2 Faire en sorte que l'usager se reconnaisse dans les termes qui servent à le désigner



Au lieu de la **personne prestataire** a l'obligation d'informer le ministère de tout changement dans sa situation..., on écrira plutôt: **si vous recevez une indemnité**, ou **une aide**, ou **une allocation**... vous devez informer le ministère de tout changement concernant votre situation.

On pourra aussi donner une définition, une explication ou une référence dans une infobulle. Par exemple, dans la phrase suivante: *le changement d'adresse doit être effectué par le **responsable du dossier d'allocataire***; on pourra compléter l'expression *le responsable du dossier d'allocataire* par une icône **i** donnant accès à une infobulle qui contient une définition ou une explication.

3 Utiliser des tournures personnelles

BONNES PRATIQUES

The screenshot shows the 'Mon Service-Public.fr' website interface. The main heading is 'JE CHANGE DE COORDONNEES'. Below the heading, there is a progress bar with steps: 'Avant de commencer', 'Ma situation', 'Mes informations personnelles', 'Les informations complémentaires', 'Récapitulatif des informations', and 'Envoi des informations'. The 'Avant de commencer' step is active. The page content includes instructions and a section titled 'Choix des coordonnées à changer' with checkboxes for 'Adresse', 'Courriel', 'Téléphone fixe', and 'Téléphone portable'. A green circle highlights the text 'Nous vous conseillons de vous munir des courrier(s), attestation(s) ou relevé(s) de consommation...' and a green arrow points from this text to a callout box at the bottom of the page that contains the text 'Au lieu de : il est conseillé'.



Il est généralement assez facile d'éviter la forme impersonnelle : il convient, il faut, il est interdit, il est possible, etc. Par exemple, au lieu de **Il est rappelé que**, on écrira plutôt **Nous vous rappelons que**; au lieu de **Il est obligatoire de signaler**, on écrira plutôt **Vous devez signaler**.

1.2 Établir une relation de confiance avec l'utilisateur

L'Administration doit créer un environnement rassurant et donner à l'utilisateur toutes les garanties sur la validité et la sécurité de la démarche.

Outre la mise en place de systèmes d'aide et de validation souples, on pourra, par exemple, donner à l'utilisateur la possibilité de vérifier les renseignements fournis et, au besoin, de les modifier. Une fois la demande transmise, on lui confirmera le succès de l'envoi par l'attribution d'un numéro ou d'une référence. On lui offrira également la possibilité d'imprimer les renseignements transmis.

Sur cette question, on trouvera les deux recommandations suivantes :

- 1 Recourir à un langage positif et rassurant en évitant les expressions qui peuvent susciter de l'anxiété

BONNES PRATIQUES



Accueil | Votre avis | Questions/Réponses | Lexique | Démonstration

INFO RETRAITE

SIMULATEUR M@rel
Ma retraite en ligne

1 Vous | 2 Votre carrière passée | 3 Vos revenus et/ou activités | 4 Votre future carrière | 5 Simulation de votre retraite

Données saisies lors de votre précédente simulation

1 Vous

Date de naissance : 16/04/1950
Sexe : Femme
Service national effectué : non
Nombre d'enfants : 0

2 Votre carrière passée

Situation	Date de début	Date de fin
Agent titulaire	01/1979	02/2011

3 Vos revenus et/ou activités

Votre activité de fonctionnaire titulaire :

Date de début	Date de fin	Taux d'activité
01/01/1979	10/02/2011	100/100

CONTINUER

Cette simulation est effectuée sur la base des éléments que vous avez saisis, de la réglementation en vigueur, de la loi du 21 août 2003 portant réforme des retraites et de ses orientations.
Elle est réalisée à titre gratuit et n'a qu'une valeur indicative. Aucune trace n'en sera conservée, sauf pour votre usage personnel et de façon totalement anonyme si vous la sauvegardez.

Étape 7. Résumé de votre demande



Voici un résumé des renseignements fournis à chacune des étapes.

Vérifiez si tous les renseignements sont exacts AVANT d'envoyer votre demande de changement.

Renseignements sur l'identité

Nom de famille	Marcotte
Prénom	Dolores
Date de naissance	13 novembre 1971
Sexe	Féminin
Téléphone le jour	(418) 601-7777
Téléphone le soir	
Courriel	

[Modifier](#)

Ancienne adresse

805, avenue des Diamants, app. 201
Québec (Québec) G2L 2H6

[Modifier l'adresse](#)

Nouvelle adresse de domicile

Date d'entrée en vigueur du changement d'adresse : 30 novembre 2010

2640, rue des Cassis
Québec (Québec) G1M 3S7

[Modifier la date d'entrée en vigueur](#) [Modifier l'adresse](#)

Adresse de correspondance

Identique à la nouvelle adresse de domicile.

[Modifier l'adresse](#)

Services à aviser et renseignements personnels

Directeur général des élections du Québec (DGEQ)

Liste électorale du Québec

Vous êtes citoyen canadien

Oui

Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

Carte d'assurance maladie et Régime public d'assurance médicaments

Numéro d'assurance sociale

700 793 391

Numéro d'assurance maladie

MARD 7161 1316

Nom de famille de votre mère à sa naissance

Pouliot

Prénom de votre mère

Diane

Régie des rentes du Québec (RRQ)

Rentes du Québec, Soutien aux enfants

Numéro d'assurance sociale

700 793 391

Nom de famille de votre mère à sa naissance

Pouliot

[Modifier la sélection des services à aviser](#)

[Modifier les renseignements personnels](#)

En cliquant sur le bouton **Envoyer** les données seront transmises aux ministères et organismes spécifiés. Les données personnelles et confidentielles ne seront pas conservées au Service québécois de changement d'adresse.

[Quitter](#)

[Envoyer](#)