

Simplification des lettres de l'Administration adressées au grand public

Rapport de recommandations
(version corrigée le 16 mars 2004)

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



Mai 2003

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. Le Groupe souligne aussi le soutien de M^{me} Tina Célestin, chef du Service des travaux terminologiques à l'Office québécois de la langue française (OQLF), qui a prêté son concours à l'exécution du mandat de recherche. Sa reconnaissance va également à M^{me} Johanne Hébert pour son dévouement inlassable.

Les chercheurs remercient aussi tous les agents des ministères et des organismes publics qui ont fait parvenir des lettres au MRCI.

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.

Enfin, les chercheurs expriment leur gratitude à M^{me} Pierrette Vachon-L'Heureux, terminologue à l'OQLF, pour sa contribution à l'étude du vocabulaire.

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/.

Coordination et supervision : Isabelle Clerc

Rédaction : Isabelle Clerc, Éric Kavanagh, René Lesage

Collaboration : Jean-Pierre Bouchard, Élise Chamard, Marie-Chantal Dufour-Beaudin, Anne Fonteneau, Bernadette Kassi, Marianne Kugler, François Lépine, Isabelle Pelletier, Alain Rochon, Micheline Savard, Sonya Trudeau

Révision linguistique : Pierre-Yves de la Garde et Sonya Trudeau

Mise en pages : Cung Nguyen

Avant-propos

Le présent rapport de recommandations sur les lettres de l'Administration adressées au grand public s'inscrit dans le projet de simplification des communications gouvernementales. Il s'agit du deuxième 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 services¹.

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/.

Table de matières

Introduction	1	3.1.2 L'ordre de succession inversé	43
Méthodologie	5	3.1.3 La position prépondérante de la loi	43
1. Présentation visuelle de la lettre	11	3.1.4 Les préambules superflus	44
1.1 Cadre supérieur	12	3.2 Regroupement de l'information	45
1.1.1 L'identification	12	3.2.1 La hiérarchisation	46
1.1.2 Les renseignements sur l'envoi	12	3.2.2 Les ruptures dans la continuité thématique	48
1.1.3 Le lieu et la date	12	4. Personnalisation du discours	51
1.1.4 La vedette	13	4.1 Personnalisation de l'objet	52
1.1.5 Le numéro de dossier ou les références	13	4.2 Adaptation du contenu informatif à la situation du destinataire	52
1.1.6 L'emplacement de l'objet	13	4.2.1 Les acteurs en présence	53
1.2 Cadre inférieur	14	4.2.2 La situation particulière du destinataire	54
1.2.1 La signature	14	4.3 Représentation du signataire de la lettre	54
1.2.2 Le post-scriptum	14	4.3.1 Le cas du <i>je</i>	55
1.2.3 Les pièces jointes	15	4.3.2 Le choix du <i>nous</i>	56
1.2.4 Les initiales	15	4.4 Représentation du destinataire	56
1.2.5 La zone de coordonnées	15	4.5 Rapport entre signataire et destinataire	58
1.2.6 Les autres éléments	16	4.5.1 Le ton autoritaire	58
1.3 Corps de la lettre	16	4.5.2 Le ton menaçant	59
1.3.1 L'appel	17	5. Principes de rédaction	61
1.3.2 Le texte principal	17	5.1 Procédés de vulgarisation	61
1.3.3 La salutation	17	5.1.1 L'illustration	62
1.4 Présentation matérielle	17	5.1.2 L'explication	62
1.4.1 Les variantes du genre	18	5.1.3 La définition	63
1.4.2 Le format	18	5.2 Vocabulaire	64
1.4.3 Le nombre de pages	18	5.3 Phrase	68
1.4.4 Les marges	18	6. Conclusion	71
1.4.5 Les alignements verticaux	18	6.1 Synthèse du rapport de la firme Johnson & Roy sur les tests d'utilisateurs	71
1.4.6 Les polices de caractères	19	6.1.1 Les premières impressions	71
1.4.7 La pagination	20	6.1.2 Les facteurs irritants	72
1.4.8 La mise en relief	21	6.1.3 Les facteurs facilitant la compréhension	72
1.5 Point de vue des ouvrages	21	6.1.4 Les difficultés de compréhension	73
2. Contenu de la lettre	25	6.1.5 Des pistes de solution	74
2.1 Objet	25	6.2 Recommandations sur la présentation visuelle de la lettre	75
2.2 Appel	28	6.3 Recommandations sur le contenu de la lettre	77
2.3 Texte principal	29	6.4 Recommandations sur la structure de la lettre	78
2.3.1 La mise en contexte	30	6.5 Recommandations sur la personnalisation du discours	78
2.3.2 Les données relatives à l'objet de la lettre	33	6.6 Recommandations sur la rédaction	79
2.3.3 Les données complémentaires	38	7. Bibliographie	81
2.3.4 La salutation finale	38		
3. Structure de la lettre	41		
3.1 Ordonnancement	41		
3.1.1 L'ordre de succession logique	42		

Introduction

L'étude exposée dans le présent rapport s'est déroulée du mois de septembre 2002 au mois de mars 2003. Elle visait les objectifs suivants :

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

Sont exclues les lettres adressées à des organismes privés et publics ainsi qu'à des professionnels travaillant dans différentes sphères d'activité économique et sociale. Les échanges de courrier entre fonctionnaires sont également écartés.

Le rapport recense les obstacles à la compréhension dans les lettres de l'administration publique. Ces écueils 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 la simplification optimale des lettres de l'administration publique, de manière à ce qu'elles soient comprises du plus grand nombre de 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 lettres de l'Administration fait partie de ce qu'on appelle communément le « grand public ». Pour cerner les paramètres d'analyse des lettres, il faut se donner une représentation de sa capacité à lire. L'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (EIAA)² fournit des indications utiles sur les compétences en lecture de ce destinataire collectif. Selon cette enquête, qui mesure la

2. 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.

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 Québec³, 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.)⁴. Ces techniques visent néanmoins les lecteurs du niveau N2 « fort », 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 % dans l'enquête internationale.

-
3. 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.
 4. 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, puisqu'ils ont été puisés dans le corpus. Ils sont reproduits tels quels ; les erreurs de toute sorte ne sont donc pas corrigées.

Méthodologie

Le présent rapport de recommandations porte sur l'analyse d'un corpus de 115 lettres 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 plusieurs aspects du texte. La formation des groupes de discussion par la firme Johnson & Roy fait l'objet d'un rapport indépendant. Il en sera toutefois question ici, puisque les résultats de cette enquête confirment certaines hypothèses de recherche.

Dans un document en lien avec le sujet du présent rapport, l'Office québécois de la langue française (OQLF) fait part de ses observations sur la terminologie.

Sélection du corpus

Les objectifs de l'étude consistaient à repérer les écueils à la compréhension dans les lettres 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 lettres administratives envoyées aux citoyens. Il fallait pour cela examiner un grand nombre de lettres.

Le mode de collecte privilégié a été celui de la contribution volontaire de la part de quelques particuliers et des représentants de différents ministères et organismes, tout particulièrement ceux dont les relations épistolaires avec les citoyens sont nombreuses et fréquentes. Il est resté 546 lettres des 627 reçues, après élimination des courriers électroniques, des notes de service et des lettres échangées entre fonctionnaires.

C'est à partir de ce corpus de 546 lettres qu'a été formé l'échantillon final de 115 lettres. Pour ce faire, les analystes ont analysé et classé toutes les lettres du corpus à l'aide des deux paramètres suivants :

- l'action ou la mesure administrative dominante au cœur du message (demander, refuser, confirmer, convoquer, etc.) ;
- l'objet particulier sur lequel porte l'action ou la mesure administrative, par exemple, des prestations à la suite d'un accident, la pratique d'une activité professionnelle, le financement d'une garderie, etc.

Le classement selon ces paramètres a permis de regrouper les lettres en catégories homogènes et d'en réduire le nombre à 115 aux fins de l'analyse de détail. Ces 115 lettres sont représentatives de la variété des propos relevés dans le corpus de départ.

Limites du corpus

La méthode de sélection, fondée sur le propos de la lettre, a créé un certain déséquilibre dans la représentation des ministères et des organismes. Certains sont représentés en plus grand nombre : 8 % des lettres proviennent du ministère de la Famille et de l'Enfance (MFE), 12 % du ministère du Revenu (MRQ), 14 % du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et 20 % de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). Il aurait été souhaitable d'obtenir une quantité optimale de propos différents, à partir du plus grand nombre de sources possible. Cependant, les analyses préliminaires réalisées dans les 546 lettres de l'échantillon de départ avaient mis en évidence des problèmes récurrents. Ainsi, le corpus retenu, de 115 lettres, a permis de relever les principaux écueils à la compréhension.

En raison de la réglementation en matière de renseignements personnels, il faut mentionner que la très grande majorité des lettres du corpus sont tronquées. Dans la plupart des cas, il s'agit de lettres types incomplètes pour les raisons suivantes :

- le Programme d'identification visuelle (PIV) n'est pas appliqué ;
- certains champs du cadre sont vides (vedette, numéro de référence, date, etc.) ;
- certains champs du corps de la lettre sont vides (appel, certains blocs de textes devant être générés automatiquement, etc.) ;

- le traitement visuel est différent de celui que recevrait normalement le citoyen.

Ces lacunes ont nui au travail de recherche. Il aurait été préférable d'examiner les lettres originales en ce qui a trait au traitement visuel ; cela aurait ajouté de la précision à l'analyse. Sur les autres aspects du texte, il a été possible de poser un diagnostic précis.

Analyse des lettres

Le présent rapport rend compte de deux analyses distinctes menées sur le corpus de 115 lettres : l'analyse visuelle et l'analyse textuelle.

L'**analyse visuelle** visait trois objectifs :

- relever les problèmes d'organisation visuelle des lettres du corpus ;
- répertorier les problèmes de traitement visuel des différentes composantes de la lettre ;
- formuler des recommandations de façon à uniformiser le canevas de la lettre.

L'analyse s'est effectuée en trois temps. Les composantes de chaque lettre ont d'abord été étudiées, pour inventorier les variantes de traitement et déterminer les rubriques à uniformiser. Par la suite, l'examen d'ouvrages de rédaction a permis de compiler les principales recommandations d'organisation et de traitement visuel. Une attention particulière a été accordée au *Français au bureau* (2000), étant donné sa notoriété auprès des agents du gouvernement. Enfin, le Groupe Rédiger a étudié différentes propositions de canevas de la lettre. Une de ces propositions a été testée auprès des groupes de discussion.

L'**analyse textuelle** a porté sur le contenu des lettres. Elle touchait principalement le corps de la lettre et la zone de l'objet. 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 lettres et elle se matérialise notamment dans la mise en contexte, l'énoncé de la mesure administrative et la mention des coordonnées de l'agent responsable du dossier. 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 lettres 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^e personne ?), les pronoms d'identification de l'émetteur (le rédacteur de la lettre emploie-t-il le *je*, le *nous* ou encore la 3^e 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 lettres 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 qui conviennent le mieux aux destinataires. Dans un projet de conception de lettres 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 de compréhension et de perception visuelle. Deux lettres tirées du corpus ont été soumises à trois groupes de discussion comptant au total 28 participants. Les résultats de l'enquête font l'objet d'un rapport indépendant intitulé *Simplification des lettres administratives s'adressant aux particuliers : rapport final de l'enquête auprès des citoyens*. Le lecteur trouvera la synthèse des résultats de cette enquête dans la conclusion du présent rapport.

Contribution de l'Office québécois de la langue française

L'OQLF a étudié le vocabulaire du corpus et, plus particulièrement, ce qui relève de la langue technique. La terminologie fait l'objet d'un rapport indépendant intitulé *Étude de la terminologie utilisée dans les lettres adressées au grand public par l'Administration*. Cette étude soumet à la consultation un glossaire des termes utilisés fréquemment dans la correspondance destinée au grand public.

1. Présentation visuelle de la lettre

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. En cette matière, il est conforme aux pratiques de rédaction de la lettre administrative. Les remarques qui suivent s'appuient sur ces habitudes ; elles proposent aussi, dans certains cas, de modifier des pratiques existantes.

Il faut souligner que le corpus analysé est composé de photocopies de lettres, ce qui empêche d'obtenir les mesures exactes quant à l'emplacement des différentes rubriques. D'autre part, la présence de nombreuses lettres types comportant des paragraphes à insérer, selon le cas traité, ne permet pas toujours d'obtenir une vue globale de la lettre.

La lettre se subdivise en trois grandes sections : le cadre supérieur (préliminaires), le corps de la lettre 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.

Le corps de la lettre, 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 de la lettre.

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

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 annexes et les documents qui accompagnent les lettres du corpus n'ont pas fait l'objet d'une étude systématique. Elles donnent cependant lieu à quelques recommandations.

Enfin, d'autres éléments de présentation visuelle ont retenu l'attention des analystes au cours de la recherche. Les

observations sont regroupées sous la rubrique intitulée *Présentation matérielle*.

Une même partie du rapport regroupe les observations relatives au cadre supérieur et celles portant sur le cadre inférieur. C'est que les critères d'analyse de l'un et de l'autre sont semblables.

1.1 Cadre supérieur

Le cadre supérieur situe la communication dans son contexte. S'y trouvent les préliminaires de la lettre : l'identité de l'expéditeur, les renseignements sur l'envoi, le lieu et la date, l'adresse du destinataire (la vedette), les références au besoin, l'objet.

1.1.1 L'identification

- 1- Inscrire la signature visuelle des ministères ou des organismes sur la première page de toutes les lettres selon les recommandations du PIV.

Dans la mesure où les directives du PIV du gouvernement sont suivies, l'en-tête permet de déterminer au premier coup d'œil l'origine de la lettre. Il faut prendre les mesures nécessaires pour que la signature visuelle soit inscrite dans toutes les communications de l'Administration avec les particuliers. Elle doit figurer sur la première page seulement.

1.1.2 Les renseignements sur l'envoi

Les lettres administratives contiennent parfois des indications sur la nature de l'envoi (*confidentiel, urgent*) ou sur le mode d'acheminement (*recommandé*). Ces indications sont rares dans le corpus. Cela se conçoit, la nature des décisions rendues ne s'y prêtant guère.

- 2- Mettre les indications sur la nature de l'envoi et le mode d'acheminement en majuscules, sans plus, à la place prévue à cet effet.

Dans le courrier administratif général, ces mentions sont parfois en caractères gras, soulignées et en majuscules. Elles y ont alors un aspect visuel proéminent, par l'emploi d'une graisse particulière. Cela produit des taches qui rompent l'harmonie visuelle de la lettre et nuisent à la lecture. Mieux vaut les mettre en majuscules, sans plus, et réserver le gras à la seule mention de l'objet.

1.1.3 Le lieu et la date

- 3- Placer la mention du lieu et de la date à la droite de l'en-tête, conformément à la recommandation sur les alignements.

La plupart des lettres du corpus respectent la règle concernant l'inscription du lieu et de la date. Même si l'adresse de

l'organisme figure au bas de la lettre, il est recommandé d'inscrire le lieu dans l'angle supérieur droit de la lettre. En effet, il peut arriver que le lieu d'origine de la lettre diffère de celui de l'organisme émetteur.

1.1.4 La vedette

- 4- Inscrire le nom et l'adresse complète du destinataire.

La vedette est obligatoire dans toutes les lettres, à gauche, séparée de la date par deux sauts de ligne. Il faut s'en tenir à cette règle de composition en indiquant le nom du destinataire et son adresse complète. Plus de la moitié des lettres se conforment à cette exigence.

- 5- Rattacher la mention *À l'attention de* à la vedette.

La mention *À l'attention de* devrait figurer dans la vedette, immédiatement sous le nom du groupe ou de l'organisme à qui la lettre est adressée. Elle ne devrait jamais se substituer à la vedette.

1.1.5 Le numéro de dossier ou les références

- 6- Placer les références sous la vedette, en minuscules.

Dans le corpus étudié, c'est l'expression *n° de dossier* qui est le plus souvent utilisée. La référence au dossier est une indication fréquente dans le courrier administratif, bien qu'elle soit facultative. Cette mention sert à classer le courrier et elle en facilite la consultation. Son utilité ne fait aucun doute, tant pour le destinataire que pour l'Administration. C'est pourquoi il faut lui attribuer un espace exclusif, sous la vedette, dont elle est séparée par un saut de ligne⁵. Comme elle occupe une zone déterminée de la lettre, il n'est pas nécessaire de lui donner un traitement visuel particulier. On l'écrira en lettres minuscules.

- 7- Éviter le cumul des références.

Il faut noter par ailleurs que 43 % des lettres étudiées comportent de deux à cinq références. Le cumul des renvois est sans contredit un facteur de dépersonnalisation du discours. Dans les lettres types, il faut éliminer cette pratique.

- 8- Inclure un objet de façon systématique dans toutes les lettres de nature administrative.

1.1.6 L'emplacement de l'objet

La fonction de l'objet est d'annoncer la mesure administrative décrite dans la lettre. L'objet est une aide précieuse à la

5. Si la lettre ne comporte aucune mention de référence, l'objet sera séparé de la vedette par deux sauts de ligne.

compréhension. C'est la raison pour laquelle sa présence est obligatoire. L'usage dans la correspondance administrative étudiée va déjà dans ce sens, puisque 90 % des lettres analysées comportent un objet.

- 9- Présenter l'objet en caractères gras, aligné sur la marge de gauche.

L'objet doit être mis en évidence dans le cadre de la lettre. Pour bien le démarquer, il faut l'inscrire en caractères gras. Cette marque graphique étant suffisante pour la mise en relief, il n'est pas opportun de le souligner en plus. L'objet devrait figurer contre la marge de gauche, pour éviter de multiplier les alignements.

1.2 Cadre inférieur

Le cadre inférieur de la lettre donne des informations complémentaires. Il comprend la signature, les post-scriptum dans la correspondance personnelle, la mention des pièces jointes, les initiales et une zone de coordonnées.

1.2.1 La signature

- 10- Signer les lettres à la main, dans la mesure du possible, de manière à personnaliser davantage la communication.

La signature contribue à personnaliser la lettre et à l'authentifier. Elle est obligatoire et exécutée à la main, dans la mesure du possible. Cette recommandation crée une difficulté dans le cas des lettres envoyées en très grande quantité. La signature est pourtant un élément essentiel de contact entre l'Administration et le citoyen. Il faudrait voir dans quelle mesure les progrès de l'informatique permettraient de résoudre cette difficulté.

- 11- Placer la signature avant le titre, quel que soit le rang de l'auteur.

La signature doit suivre la dernière ligne du texte, à droite, séparée du dernier paragraphe par quatre sauts de ligne. Dans les communications avec les citoyens, elle devrait toujours venir avant le titre du signataire de la lettre, quel que soit son rang, contrairement à ce que suggèrent plusieurs ouvrages de rédaction. C'est une manière de marquer le caractère interpersonnel de la communication, de réduire la distance entre le signataire et le destinataire. L'ordre des éléments à inscrire dans cette rubrique est le suivant : signature, nom du signataire, titre de fonction.

1.2.2 Le post-scriptum

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

L'emploi du post-scriptum est rare dans la correspondance administrative. Seulement 4 des 115 lettres en comprennent un. L'information qui s'y trouve aurait pu figurer soit dans le texte

lui-même, soit dans une annexe. Il faut réserver le post-scriptum à la correspondance personnelle.

1.2.3 Les pièces jointes

- 13- Préciser avec soin la nature et la fonction de chaque document annexé de manière à ce que le lecteur sache bien lesquels utiliser et pour quelles raisons il doit les utiliser.

La mention des pièces jointes est très importante, puisqu'elle permet au lecteur de reconnaître sans hésitation tous les documents annexés à la lettre. Le lecteur peut même s'en servir pour déterminer si l'envoi qu'on lui adresse est complet. Même si ces pièces sont évoquées dans le corps du texte, il est important de les rappeler dans le cadre inférieur de la lettre ; cela facilite le repérage.

- 14- Donner un titre aux pièces jointes.

Dans le corpus, les renvois aux annexes varient selon les lettres. Parfois, il n'y a aucun renvoi, parfois les annexes sont mentionnées sans que leur titre et leur fonction soient précisés.

- 15- Avoir recours au même traitement visuel dans les annexes et dans la lettre.

Dans plusieurs cas, le traitement visuel de la lettre et celui des documents qu'elle introduit diffèrent. Le lecteur saisira mal la cohérence entre les documents et les percevra comme autant de documents différents ; ils nécessiteront plus d'effort de décodage et de compréhension qu'un seul document logiquement organisé. Il faudrait traiter visuellement les pièces jointes de façon à ce que le lecteur les perçoive comme des documents étroitement liés à la lettre qui les introduit⁶.

1.2.4 Les initiales

- 16- Ne plus indiquer les initiales.

Conformément à une règle un peu vieillie, un certain pourcentage de lettres (19 % du corpus) comportent des initiales. Les majuscules sont réservées au signataire de la lettre et les minuscules, à la personne qui a saisi le texte. Cette pratique n'est pas utile dans le courrier s'adressant aux citoyens, parce qu'elle n'ajoute aucun renseignement pertinent à l'endroit du destinataire.

1.2.5 La zone de coordonnées

- 17- Indiquer dans la zone de coordonnées toutes les indications utiles pour communiquer avec l'organisme.

Nombre de lettres ne comportent aucun élément d'identification dans la zone prévue à cet effet dans le PIV. Ce dernier prévoit

6. Cette recommandation s'applique aux documents accompagnant la lettre issus du même ministère ou du même organisme. Il serait sans doute plus difficile d'harmoniser la présentation de tous les documents joints dans un même envoi lorsque ceux-ci ne sont pas produits par la même instance.

l'inscription de coordonnées dans une zone située dans le coin inférieur gauche de la page. Cette zone sert à donner toutes les indications utiles⁷ pour communiquer avec l'organisme : adresse, numéro de téléphone (en gras), numéro de télécopieur, adresse électronique, site Web.

- 18- Permettre la traçabilité ministérielle dans le cas des organismes qui relèvent d'un ministère.

Dans le cas d'un organisme qui relève d'un ministère, il faut inscrire le nom du ministère à gauche du bloc de coordonnées pour permettre la traçabilité ministérielle. Cette pratique permet aux citoyens de connaître avec plus de précision l'origine de la lettre.

1.2.6 Les autres éléments

- 19- Éviter d'inscrire des codes à barres dans les lettres aux particuliers.

Quelques lettres sont marquées d'un code à barres, dans les parties préliminaires. Cette manière de faire est à bannir autant que possible dans des communications personnalisées, car elle n'est d'aucune utilité pour le destinataire.

D'autres lettres contiennent des cases à cocher selon la situation particulière du destinataire.

Nous accusons réception de votre désistement et vous avisons que nous ne pouvons en accepter la production pour la (les) raison(s) suivante(s) :

- ? seule la partie qui a produit une demande peut s'en désister ;
- ? le désistement doit être assigné ;
- ? nous ne pouvons le relier à aucun de nos dossiers [...]

- 20- Ne pas recourir aux cases à cocher dans les lettres aux particuliers.

Cette présentation entre en contradiction avec l'intention de communication de départ, qui consiste à informer une personne sur sa situation au regard de l'Administration. Ce procédé est à la limite de la courtoisie et il va à l'encontre de la volonté de rapprochement avec les citoyens.

1.3 Corps de la lettre

Le corps de la lettre renferme l'élément essentiel du message.

7. Évidemment, ces indications doivent être écrites dans un point plus petit que le reste de la lettre. Voir la lettre type reproduite à la page 21 pour un exemple de présentation.

1.3.1 L'appel

- 21- Rédiger un appel, même dans les lettres types, et le séparer de l'objet par deux sauts de ligne.
- Un certain pourcentage de lettres (18 %) n'ont pas d'appel ; d'autres (33 %) portent une mention double (*Madame, Monsieur*). Ces deux pratiques sont à proscrire dans les lettres qui s'adressent à une seule personne.

D'autre part, l'appel suit l'objet, séparé par deux sauts de ligne. Il ne faut pas insérer de filet (trait fin continu) entre l'appel et l'objet, pour séparer ces deux rubriques.

1.3.2 Le texte principal

- 22- Aligner le texte sur la marge de gauche.
- 23- Ne pas faire de retrait en début de paragraphe.
- 24- Séparer les paragraphes par un saut de ligne.
- La plupart des lettres du corpus sont divisées en paragraphes justifiés, c'est-à-dire alignés à gauche et à droite. Cette pratique crée des « trous » dans le texte, appelés lézardes, que bien des logiciels du personnel de l'administration publique ne permettent pas de corriger automatiquement. Pour éviter l'espacement irrégulier, il est préférable d'adopter la présentation en drapeau, alignée sur la marge de gauche seulement.
- D'autre part, il vaut mieux éviter le renforcement de la première ligne du paragraphe, pour réduire le nombre d'alignements.

Les paragraphes sont des unités d'information à thème unique. C'est la raison pour laquelle ils doivent être démarqués dans le texte. Une lettre bien construite 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. C'est généralement le cas dans le corpus.

1.3.3 La salutation

- 25- Inscrire une formule de salutation finale.
- La salutation clôt le propos de la lettre. 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. Dans le corpus à l'étude, 27 % des lettres ne comportent pas de salutation.

1.4 Présentation matérielle

Les lettres du corpus se présentent sous une forme peu uniformisée, même si le canevas général se reconnaît assez

bien. Certains aspects de la présentation visuelle appellent un commentaire particulier.

1.4.1 Les variantes du genre

- 26- Éviter de confondre dans un même format la lettre et le formulaire.

Quelques lettres prennent la forme d'un formulaire. La lettre et le formulaire ont des fonctions bien différentes : la lettre annonce une mesure, le formulaire sert à recueillir des renseignements. Il faut séparer nettement les deux genres.

1.4.2 Le format

- 27- Choisir le format 8,5 x 11 pouces dans les communications avec les particuliers.

Quelques lettres du corpus sont écrites sur du papier de format 8,5 x 14 pouces. C'est le format 8,5 x 11 pouces qui convient pour les lettres s'adressant aux particuliers, puisque ce format est celui de l'ensemble du courrier qu'ils reçoivent.

1.4.3 Le nombre de pages

- 28- Écrire des lettres courtes.

Comme la fonction des lettres aux particuliers réside dans la communication d'une mesure administrative, elles devraient toutes être assez courtes. Il faut éviter d'y insérer la matière qui devrait figurer dans un dépliant ou dans un document annexé. La lettre devrait idéalement tenir sur une seule page. Dans tous les cas, elle ne devrait pas dépasser deux pages, signature comprise.

1.4.4 Les marges

- 29- Laisser un espace suffisant pour les marges.

Les photocopies n'ont pas permis de mesurer exactement les marges. Le corpus montre toutefois que leurs dimensions varient. Dans la composition, l'espace blanc favorise le repos de l'œil et il facilite la lecture. Il est recommandé de conserver un bon équilibre entre le texte et les marges, en allouant un espace assez généreux à ces dernières. Précisons toutefois que seule la marge de droite laisse un peu de jeu, le PIV déterminant la mesure des marges de gauche, du haut et du bas.

1.4.5 Les alignements verticaux

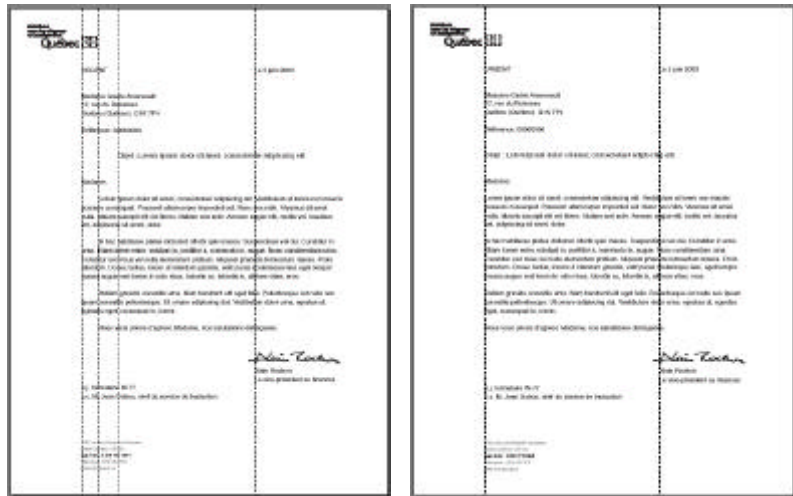
Parmi les problèmes de mise en pages relevés figure en premier lieu celui des alignements. Les alignements sont des lignes invisibles qui structurent les différentes parties d'un document. Ce sont des lignes sur lesquelles s'appuient des paragraphes, des colonnes, des images, des tableaux, etc. Si la

grille visuelle (l'ensemble des alignements) est bien conçue, le lecteur s'en sert (la plupart du temps inconsciemment) comme guide de lecture.

30- Présenter des lettres à deux alignements verticaux.

Le nombre d'alignements verticaux varie dans le corpus étudié. Les alignements nombreux ne facilitent pas le décodage de la structure de la lettre. Par contre, le choix d'un seul alignement ne permet pas de structurer le document. La lettre qui ne comporte que deux alignements facilite la lecture par sa régularité.

La partie gauche du drapeau du Québec inscrit dans la zone d'identification visuelle sert de repère pour le premier alignement. La date et la signature sont décalées à droite pour former le second alignement.



Lettre à quatre alignements

Lettre à deux alignements

1.4.6 Les polices de caractères

La police de caractères devrait assurer la lecture aisée de la lettre et même plaire à l'œil. Neuf polices différentes ont été relevées dans le corpus. Trois familles de polices de caractères sont principalement utilisées : Times, Arial et Courier. L'emploi des deux premières est répandu et courant, alors que la police de type Courier est plus rare et vieillie. En effet, la police Courier étant une réplique des frappes de la machine à dactylographier, elle est démodée. Quelques lettres sont composées en Arial Narrow. Cette police compacte crée des zones de blancs qui rendent la lecture difficile. Le profil insuffisamment marqué de cette police nuit à la reconnaissance des caractères.

L'emploi d'un trop grand nombre de polices entraîne une certaine incohérence visuelle entre les différents documents émanant de l'administration publique. Ce n'est pas souhaitable dans un contexte où l'uniformisation devrait contribuer à faire mieux reconnaître les lettres provenant du gouvernement.

- 31- Adopter la police de caractères Arial (10 points minimum) pour toutes les lettres de l'Administration.

Il faudra préférer la police Arial⁸ (10 points minimum) aux autres polices de caractères. La police Arial est une variante de l'Helvetica qui a été adaptée pour offrir une meilleure lecture à l'écran. Cette police sans empattement est l'une des plus utilisées dans le monde : son utilisation ne dérouté donc pas les gens. Elle est disponible sur tous les postes informatiques sans aucuns frais. Ses formes simples (sans empattement et sans fioriture) donnent au texte une allure épurée, qui cadre bien dans un contexte de simplification.

1.4.7 La pagination

- 32- Paginer les pages d'un document de plus d'une page et, lorsque cela est possible, paginer aussi les annexes.

Essentielle dans les documents de plusieurs pages, la pagination n'est toutefois pas toujours présente. D'autre part, lorsque les documents comportent plusieurs pièces jointes, la pagination de ces dernières pourrait en faciliter le repérage.

- 33- Ne pas employer les indicateurs de suite dans les lettres.

Outre la pagination par numéro, des lettres contiennent des indicateurs de suite. Ils ont diverses formes : *.../2*, *...2*, *page 1 de 1*, *Pour la suite, voir [...]*, *verso*. Certaines formes créent de la confusion. Les ouvrages de référence en rédaction administrative recommandent généralement l'emploi de l'indication *...2*, indication qui précise qu'il y a une suite à la page 2. Cette façon de faire peut faire hésiter entre l'indicateur de suite et le numéro de la page en cours de lecture, le lecteur n'étant pas nécessairement familier avec les pratiques de l'Administration.

- 34- Numéroté les pages à partir de la page 2 dans l'angle inférieur droit, sans ponctuation.

Le numéro de la page doit figurer dans l'angle inférieur droit, à l'aide d'un chiffre seul, sans ponctuation. La numérotation doit commencer à la page 2.

8. Les logiciels de traitement de texte comme Word définissent par défaut l'interligne à 120 % de la taille du caractère : lorsque le caractère est de 10 points, l'interligne est de 12. Pour augmenter l'aération du texte, un interligne de 140 % est préférable, ce qui correspond à 14 points quand la taille de la police est de 10. Cela donne un juste équilibre entre l'interligne simple, qui donne un texte trop condensé, et l'interligne et demi, qui nuira à la présentation sur une seule page de bien des lettres.

1.4.8 La mise en relief

- 35- Attribuer aux différents modes de mise en relief une fonction unique dans un même document pour éviter de dérouter le lecteur.

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 alors un moyen de mise en évidence. Près de la moitié des lettres analysées 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.

- 36- 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. Dans le cas des blocs d'information telles les listes à puces ou les adresses, le retrait de l'alignement sur la marge de gauche est une bonne technique si sa fonction est univoque.

1.5 Point de vue des ouvrages

- 37- Proposer un canevas de lettre standard pour la correspondance de l'Administration destinée au grand public.


Le tableau de la page suivante présente les propositions du Groupe Rédiger concernant le canevas de la lettre, dans le contexte particulier de la correspondance de l'Administration s'adressant au grand public. Ces propositions constituent une application particulière des règles de correspondance générales énoncées dans *Le français au bureau* (2000) publié par l'OQLF.

Éléments	<i>Le français au bureau</i> règles générales	Groupe Rédiger règles particulières
En-tête	Présence facultative En haut ou en bas de la page	Présence obligatoire Respect du PIV
Lieu	Peut être omis	Présence obligatoire avant la date
Nature de l'envoi et mode d'acheminement	Majuscules et souligné	Majuscules
À l'attention de	Mention détachée de la vedette par un saut de ligne	Mention incluse dans la vedette
Références	Quelques sauts de ligne sous la vedette	Un saut de ligne sous la vedette
Objet	Recommandé, mais pas obligatoire Centré, gras ou souligné	Obligatoire Aligné à gauche et en gras
Appel	<i>Pas de mention d'interlignage</i> La double formulation est possible	Ne pas utiliser la double formulation Deux sauts de ligne après l'objet
Signature	Quelques sauts de ligne sous le texte – si le ou la signataire occupe un poste de direction ou une fonction unique, son titre doit précéder sa signature	Quatre sauts de ligne sous le texte La signature manuscrite doit précéder toute mention de titre
Initiales	Facultatif	Inutile
Pagination	Annoncer la page suivante : ...2	Supprimer l'indicateur de suite ...2
Alignements	Trois alignements (<i>il faut noter que la position centrée de l'objet en crée un quatrième</i>)	Deux alignements
Retrait en début de paragraphe	Retrait préconisé	Absence de retrait

D'autres ouvrages ont été analysés. Ce sont, notamment, le *Guide de la communication écrite* de Marie Malo, *Écrire pour être lu* du ministère fédéral de la Fonction publique de Belgique, le *Guide pratique de la rédaction administrative* du Gouvernement français, le *Multidictionnaire de la langue française* de Marie-Éva De Villers et le *Guide de la composition des communications écrites avec la clientèle émises à partir du système d'indemnisation (IND)* de la Société de l'assurance automobile du Québec. L'analyse comparative de ces différents ouvrages révèle que la majeure partie de leur propos est consacrée aux règles de présentation de la lettre. Les recommandations portant sur la rédaction du corps de la lettre sont très laconiques ; seules les formules d'introduction et de conclusion sont abondamment illustrées.

L'exemple suivant illustre l'ensemble des recommandations du Groupe quant à la présentation visuelle de la lettre.

Ministère de la
Simplification



Québec, le 5 juin 2003

2

URGENT

2

Madame Gisèle Arseneault
17, rue du Rousseau
Québec (Québec) G1K 7P4

1

Référence : 00000000

2

Objet : Réponse à votre demande de traduction

2

Madame,

1

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

1

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

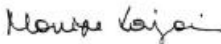
1

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

1

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

4



Monique Lajoie
Directrice des communications

2

p. J. Le formulaire LNG-234 *Demande de services linguistiques*
c. c. M. Jean Dubuc, chef du Service de la traduction

Division des communications gouvernementales
350, rue Louis-Alexandre-Taché
Québec (Québec) G1R 5S5
Sans frais : 1 800 777-2323
Téléphones : (418) 655-5657
www.simplification.gouv.qc.ca

2. Contenu de la lettre

La première partie du rapport porte sur le cadre de la lettre et son traitement visuel. La deuxième partie aborde le propos de la lettre. Elle comprend, outre ce qu'il est convenu d'appeler le corps de la lettre, la question de l'objet, élément majeur du genre épistolaire, très peu traité sur le plan rédactionnel dans les manuels de rédaction. 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 de la lettre doit adapter le contenu de cette dernière 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, de vulgarisation de la raison administrative qui justifie la mesure prise à son endroit. 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 corps de la lettre comprend quatre composantes principales, soit l'**objet**, l'**appel**, le **texte principal** et la **salutation finale**.

2.1 Objet

L'objet annonce le contenu de la lettre. 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.

L'objet est donc une composante essentielle de la lettre. Dans le corpus, 10 % des lettres ne contiennent aucun objet. Même si ce pourcentage est faible, une telle omission est grave dans des communications épistolaires avec des particuliers. Le destinataire est ainsi privé d'une aide précieuse à la compréhension du message véhiculé dans la lettre.

Toute lettre adressée aux particuliers doit donc contenir un objet ; cette règle souffre très peu d'exceptions. Certes, l'objet n'est peut-être pas nécessaire dans une lettre de trois lignes accompagnant la remise d'un chèque ou tenant lieu d'accusé de réception. Mais encore faut-il bien préciser le message dans les trois lignes. Et même dans ce cas, son inscription peut servir à situer le message. La brièveté n'est pas une raison d'éliminer cette rubrique de la lettre, dont la fonction est d'orienter la lecture du destinataire.

38- Composer des objets même pour les lettres types.

La multiplication de lettres 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 lettres. Il donne au citoyen une prise minimale sur la compréhension de ce qui lui est annoncé.

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 : N° de projet (ou d'établissement)
Plan d'autorisation 2001-2002

Madame,
Monsieur,

Vous avez reçu récemment l'autorisation de créer XX places, qui viendront s'ajouter aux places existantes dont le nombre est indiqué sur votre permis et qui contribueront à mieux répondre aux besoins de la clientèle [...]

39- Bannir la référence à un règlement ou à un article de loi dans l'objet de la lettre.

L'ajout d'une référence à un règlement ou à un article de loi, même si l'objet est bien composé, crée une distance inutile entre le signataire de la lettre et le destinataire, comme le révèle l'exemple qui suit :

Objet : Demande d'information — article 48

40- Éviter les acronymes dans la rédaction de l'objet.

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

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

41- Adopter une technique rigoureuse de composition de l'objet.

L'analyse des lettres 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 de la lettre.

La rédaction de l'objet est une tâche difficile, parce que celui-ci condense en quelques mots le contenu de la lettre. Il ne comporte pas de verbe et il est formé d'un nom suivi d'un complément : *versement de vos prestations de retraite* ; ces deux éléments reproduisent l'acte administratif motivant l'envoi d'une lettre.

42- Indiquer l'acte administratif dans l'objet.

Il faut rédiger l'objet au moment de la planification du contenu de la lettre. 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, accepter une réclamation ? L'objet doit refléter ce message. Après la rédaction de la lettre, on vérifie la conformité de l'objet avec le message détaillé.

Et si l'acte consiste en un refus, cette mention pourrait même faire partie de l'objet. Le cas suivant illustre cette question. L'objet reproduit ici porte sur la demande du citoyen plutôt que sur la réponse de l'Administration :

|| Objet : Demande d'annulation des pénalités et des intérêts imposés

Or le ministère annonce dans la lettre son refus d'accéder à la demande. Le signataire, sans doute par délicatesse, a évité de reproduire l'acte administratif de refus dans l'objet. Il lui aurait fallu au moins remplacer *Demande* par *Réponse à la demande*. Le remplacement de *Demande* par *Refus* aurait été plus direct. Il y a là un choix à faire.

L'objet qui suit met en pratique la recommandation visant la conformité de l'objet à l'acte administratif :

||| Objet : Révision de votre rente de retraite au Régime de retraite des fonctionnaires

Cet objet fait comprendre nettement que l'Administration a révisé la rente du destinataire. La lettre communique l'effet de cette révision sur les montants auxquels il aura droit. Il reproduit bien la nature de l'acte administratif.

Dans nombre de lettres, les objets sont trop généraux. S'ils peuvent servir au classement des dossiers, ils ne donnent pas un aperçu significatif du contenu de la lettre et ne sont pas adaptés à

la situation particulière du destinataire, comme on le voit dans l'exemple suivant, qui est une réponse à une demande d'emploi :

|| Objet : **Recrutement à la fonction publique** emplois réguliers et occasionnels

43- Composer des objets étroitement liés au contenu de la lettre.

Dans cet autre exemple, l'objet ne rend pas compte du contenu de la lettre qui annonce au destinataire qu'il n'aura pas droit à l'assurance maladie, en raison d'une absence prolongée du Québec :

|| Objet : Séjour hors Québec

C'est cet avis que l'objet aurait dû reproduire.

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

Certains objets portent sur un des thèmes développés dans le corps plutôt que sur le propos principal de la lettre. Dans l'exemple qui suit, l'objet ne reflète pas l'essentiel du message :

||| Objet : Régime de mandat privé de Marie Marchepied

||| Comme vous le savez, votre rôle de représentant légal de la personne ci-haut mentionnée comporte diverses obligations. Il vous faut, entre autres, préparer un rapport annuel de l'administration des biens qui vous sont confiés.

Manifestement, ici, l'acte administratif consiste à demander la production d'un rapport.

2.2 Appel

45- Rédiger un appel personnalisé.

Le corps de la lettre commence toujours par un appel. Cette formule de civilité, si elle indique bien la personne à qui s'adresse la lettre, témoigne de la volonté de l'Administration de se rapprocher des citoyens. Or nombreuses sont les lettres du corpus (49 %) 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. Les procédés qui recourent à la mention double *Madame, Monsieur* devraient être évités si l'identité du destinataire est connue. 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, la lettre s'adresse à une seule personne. L'appel personnalisé permet un premier contact positif, respectueux du lecteur.

2.3 Texte principal

- 46- Veiller à ce que toute lettre 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 de la lettre. Les lettres du corpus comportent généralement trois zones d'information : la **mise en contexte**, les **données relatives à l'objet** de la lettre 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'une lettre soit comprise du citoyen, elle doit être autonome sur le plan de l'information. Son contenu doit être accessible à toute personne non concernée par la décision qu'elle vise à communiquer. Pour cette raison, l'information doit être complète et même détaillée en certaines circonstances.

La plupart des lettres 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'une lettre se révèle plus ou moins autonome. Certaines conditions sont requises pour assurer cette autonomie. La lettre administrative annonce le motif et les circonstances de l'envoi, dans la mise en contexte. Le corps principal sert à énoncer la mesure administrative, à la justifier au besoin, à situer son effet sur le sort du citoyen et à informer sur les démarches nécessaires et les recours possibles. En complément figurent les renseignements supplémentaires jugés utiles.

On dira qu'une lettre est autonome si le lecteur est en mesure de situer son contenu dans un contexte assez large, de saisir avec beaucoup de précision 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.

2.3.1 La mise en contexte

47- Commencer la lettre par une mise en contexte précise.

La mise en contexte sert d'introduction à la lettre. 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 la lettre autonome sur le plan de l'information, il ne suffit pas de faire état d'une lettre envoyée par le destinataire ou d'une analyse de dossier qui entraîne une décision de l'Administration. Il importe surtout de situer explicitement le motif de la lettre dans son contexte. La mise en contexte n'a pas besoin d'être longue pour répondre à cette exigence. Tout dépend des circonstances d'écriture de la lettre.

Par exemple :

|| La plainte que vous avez portée auprès du Commissaire à la déontologie a été reçue à nos bureaux le [...].

Dans cette lettre, 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 acheminé aux bureaux de la Commission. Ici, il n'est pas nécessaire de rappeler le contenu de la plainte dans la mise en contexte, car c'est l'objet de la lettre. Cependant, les circonstances exigent souvent qu'on le fasse.

2.3.1.1 La date

48- Rappeler les dates servant de référence à l'envoi de la lettre.

La mise en contexte doit aussi rappeler très précisément les dates, s'il y a lieu, comme ci-dessous :

|| Nous désirons vous rappeler que le [...] vous aviez convenu d'une entente de remboursement mensuel à raison de [...] par mois et ce, à compter du [...].

C'est aussi nécessaire dans le cas des conversations téléphoniques, comme on le fait correctement ici :

|| À la suite de votre appel téléphonique du [...], nous avons analysé soigneusement votre dossier en ce qui concerne la facturation pour le paiement [...].

Par contre, dans l'échange suivant, l'information n'est pas mentionnée, vraisemblablement parce que cette lettre est conçue pour des envois multiples :

|| Nous avons reçu votre lettre concernant la décision rendue par la Commission [...].

La lettre qui suit manque nettement de précision :

|| Le 24 juillet 2000, il se sera écoulé 181 jours depuis votre accident d'automobile.

Cette introduction oblige le destinataire à reconstituer le fil des événements. Cette tâche incombe plutôt à l'Administration. Il faudrait commencer la lettre par le rappel de la date de l'accident.

L'exemple suivant illustre le danger qui guette les concepteurs et les utilisateurs de lettres types. En effet, dans le cas d'un deuxième ou d'un troisième envoi, l'absence de mention précise des dates, à titre de rappel, crée de la confusion.

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

Le flou sur la date d'envoi de la première lettre de rappel contraste avec la mention d'un *délai prescrit* dans la même phrase.

2.3.1.2 Le rappel du contenu de l'échange

Dans la lettre qui suit, il manque le rappel du contenu de l'échange. Il aurait fallu le reproduire, car le destinataire devra comparer ses arguments à ceux qui motivent la décision de l'organisme :

|| Nous avons reçu votre lettre concernant la décision rendue par la Commission [...]. Nous vous informons qu'en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* [la loi], cette décision est finale et sans appel et que toute personne visée doit s'y conformer sans délai.

La lettre suivante est incomplète, dans la mesure où ni la date ni les documents transmis ne sont mentionnés :

|| Par la présente, nous désirons vous informer que nous avons procédé à l'examen des documents que vous nous avez transmis.

Cette obligation vaut même dans certains cas où l'objet mentionne la nature de la demande.

|| Objet : Demande d'annulation des pénalités et des intérêts composés

|| Pour faire suite à votre requête du [...], nous avons procédé à l'analyse des motifs invoqués [...].

Si les motifs ne sont pas repris point par point dans la suite de la lettre, ce qui est rare, la mise en contexte est le lieu de les rappeler.

49- Dans un échange de correspondance, mentionner, là où c'est utile, le contenu des lettres antérieures.

Dans l'exemple suivant, la présentation de condoléances est de mise dans un échange courtois. Il faut aussi faire référence précisément à la date et au contenu de la réclamation consécutive au décès.

C'est avec regret que nous avons appris le décès de [...]. Au nom de la CSST, nous vous prions d'accepter nos condoléances. Après étude du dossier, nous concluons que le décès est relié à l'accident du [...]. **La réclamation** est donc acceptée.

De quelle réclamation s'agit-il ? Quand a-t-elle été faite ?

Les mises en contexte qui font état de vérifications émanant d'un ministère ou d'un organisme rappellent normalement la raison et les circonstances de ces dernières. L'extrait suivant est lacunaire à cet égard :

Nous avons pris connaissance de votre publicité parue le [...] dans l'hebdomadaire [...].

Le destinataire est correctement interpellé dans cet avis. Cependant, il n'a aucun moyen de vérifier dans quelles circonstances l'enquête a été faite, d'autant plus que le paragraphe qui suit cette introduction commence par une formule pour le moins menaçante en raison de son caractère implicite : *D'après les informations que nous détenons [...]*.

Il en va de même pour l'exigence de produire un rapport médical.

Le Ministère souhaite vérifier si vous présentez toujours des contraintes sévères à l'emploi.

Ici, la mise en contexte doit rappeler la situation du travailleur : il ne peut travailler depuis une date précise pour une raison bien établie. De plus, le Ministère doit justifier la vérification.

Dans le même ordre d'idées, la référence à des décisions de l'Administration doit être explicite et datée, dans la mesure du possible. Ce n'est pas le cas ici :

Tel qu'on vous a **récemment** informé(e) au Centre des ressources humaines du Canada **lors de** votre demande de prestation d'assurance-emploi, vous avez été référé(e) à Emploi-Québec.

La référence aux dates est d'autant plus importante ici que sont mentionnés les champs de responsabilité de deux ordres de gouvernement.

Beaucoup de lettres présentent des lacunes sur ce plan, comme l'illustrent les deux exemples suivants :

|| Une étude de votre dossier révèle que vous ne respectez pas le règlement sur le soutien du revenu concernant le remboursement de votre dette.

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

Comment le lecteur peut-il retrouver les documents mentionnés s'il doit s'y reporter pour une raison ou pour une autre ?

2.3.2 Les données relatives à l'objet de la lettre

L'annonce de l'acte administratif, dont la présence est obligatoire, est accompagnée des informations facultatives suivantes : la justification de l'acte administratif, les démarches à entreprendre, les recours du citoyen. L'ordre des parties est discuté plus loin, au chapitre sur la structure de la lettre. Les remarques qui suivent portent exclusivement sur la nature de l'information donnée.

2.3.2.1 L'annonce de l'acte administratif

50- Présenter l'acte administratif de manière explicite.

La plupart des lettres annoncent clairement l'acte administratif. L'information relative 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. La lettre bien adaptée, tout en assurant une meilleure compréhension, contribue à établir un rapport courtois sur le plan de l'énonciation.

51- Décrire avec précision les circonstances motivant la décision.

Quelques lettres évacuent trop rapidement l'énoncé de la décision, sans explications, sans développement, aussi court soit-il, permettant d'en bien saisir le sens. Par exemple, le destinataire reste dans l'incertitude à la lecture de la réponse suivante :

|| Par conséquent, à compter du 16 septembre 2002, votre pension alimentaire sera versée au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, et ce, tant que vous recevrez de l'aide financière de dernier recours.

Que signifie cette annonce pour la personne visée par la mesure annoncée dans la lettre ? Qu'elle ne recevra plus sa pension, que celle-ci sera réduite ? Il fallait lui dire qu'elle continuerait de recevoir le montant auquel elle a droit.

Lorsque la lettre contient des renseignements d'égale importance, il est bon de les annoncer avant d'en livrer le détail. Encore faut-il que l'annonce corresponde à ce qui suit. Ce n'est pas le cas ici :

|| Nous constatons que votre médecin vous a prescrit des traitements de physiothérapie ou d'ergothérapie. Nous aimerions vous fournir quelques renseignements à ce sujet.

- 52- Présenter une introduction aux mesures administratives ou à l'information lorsque le contenu de la lettre est complexe.

Les renseignements inscrits dans la lettre ne sont pas de même nature : ils portent d'une part sur les formalités, d'autre part sur l'assiduité aux traitements. Le signataire aurait dû écrire ceci pour mieux encadrer la lecture :

|| Nous constatons que votre médecin vous a prescrit des traitements de physiothérapie ou d'ergothérapie. Nous aimerions vous fournir quelques renseignements **sur les formalités à remplir et sur l'assiduité à vos traitements.**

L'extrait qui suit montre qu'à vouloir dire trop de choses en même temps, on occulte la vraie raison de l'envoi de la lettre :

|| Vous avez demandé dernièrement à être admis au programme de Soutien financier, cependant il est possible que votre état de santé actuel vous rende admissible à une rente d'invalidité de la Régie des rentes du Québec. La Loi sur la sécurité du revenu prévoit qu'une personne prestataire de la sécurité du revenu, qui a droit à cette rente, doit en faire la demande.

|| Pour savoir si vous y avez droit, vous devez d'abord remplir le formulaire ci-joint « Demande de relevé de participation » et le faire parvenir le plus tôt possible à l'adresse suivante : [...]

|| Dès que vous recevrez votre relevé de participation, vous devrez en faire parvenir une copie à votre agente ou agent du centre Travail-Québec.

- 53- Détacher la mesure administrative de manière à ce qu'elle soit présentée comme information principale.

Cette lettre noie son objectif premier dans une masse de renseignements confus, sans compter qu'elle est déjà peu explicite dans sa mise en contexte. Il aurait été beaucoup plus simple d'annoncer qu'avant de poursuivre son étude du dossier, le Ministère désire obtenir des renseignements sur l'état de participation du prestataire au Régime de rentes du Québec.

Il faut éviter les formulations alambiquées pour l'annonce d'une mesure. La lettre qui suit en vient, au bout du compte, à masquer son objectif. Ce dernier consiste à exiger du prestataire qu'il fasse

une demande de relevé à la RRQ, parce qu'il a atteint l'âge de 60 ans.

Si vous avez 60 ans ou que vous atteindrez cet âge bientôt, vous avez peut-être droit à une rente de retraite de la Régie des rentes du Québec (RRQ). La Loi sur la sécurité du revenu prévoit qu'une personne qui a droit à cette rente doit en faire la demande.

Pour cela, vous pouvez vous procurer le formulaire « Demande de rente de retraite ». Il est disponible à la RRQ, à Communication-Québec et dans les caisses populaires Desjardins du Québec. Dès que vous recevrez une réponse de la RRQ, vous devrez en faire parvenir une copie à votre agente ou votre agent au centre local d'emploi.

On devrait dire, dès l'amorce de la lettre, que le destinataire doit faire sa demande, parce qu'il a atteint l'âge de 60 ans.

2.3.2.2 La justification de la mesure administrative

C'est au chapitre de la justification de la décision que les lettres sont le plus souvent lacunaires. Il faut par exemple expliciter les raisons d'une réclamation.

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

Il faut dire ici la raison pour laquelle la personne n'y avait pas droit.

Voici un exemple à la limite de ce qui est acceptable dans le contexte particulier des prestations :

Nous vous informons que cette demande ne peut être acceptée parce qu'elle n'est pas prévue par le **Règlement sur la sécurité du revenu.**

54- Justifier l'acte administratif de façon exhaustive.

Il serait préférable d'expliquer en quoi le Règlement interdit d'acquiescer à la demande du prestataire.

De même, la mention d'un article de loi ne suffit pas.

Puisqu'un ordre de paiement vous a été préalablement transmis par le ministre du Revenu, une sûreté vous est réclamée **en application des articles 26 et 30 de la Loi.**

Même si la personne visée par la mesure a été mise au fait des articles de la Loi dans une intervention antérieure du ministère, il

faut répéter l'information ou, à tout le moins, rappeler précisément l'explication déjà donnée.

Dans une autre lettre, il est demandé au destinataire de fournir des explications.

Certains renseignements que nous avons obtenus sont différents de ceux que vous nous avez déclarés ; ils peuvent modifier le montant de votre prestation.
[Suit l'énoncé des renseignements obtenus.]

55- Donner l'information qui permet au destinataire de décrire intégralement sa situation.

L'information donnée est insuffisante. La lettre devrait permettre au destinataire de confronter les données. Elle devrait donc reproduire les renseignements fournis par le prestataire et ceux obtenus par la consultation du fichier d'un autre organisme. À défaut, il n'est pas en situation de s'expliquer clairement dans la réponse qu'il fera suivre.

Il en va de même de l'extrait suivant :

Par contre, le ministère du Revenu, conformément aux dispositions de la Loi sur le ministère du Revenu, nous a informé qu'il vous considère comme ayant accès à une assurance collective pour toute l'année [...] en raison des informations contenues dans votre déclaration de revenus de la même année et d'autres informations qu'il détient.

D'où sont tirées ces informations et quelle en est la teneur ?

2.3.2.3 L'effet de la mesure sur le citoyen

L'effet de la mesure sur la vie du citoyen doit être indiqué dès que le contexte s'y prête. Par exemple, la lettre qui suit n'informe pas suffisamment à ce propos :

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

Veillez NOUS RETOURNER CES DEUX DOCUMENTS pour le [...] en utilisant l'enveloppe réponse ci-jointe. Si vous ne pouvez respecter ce délai, contactez l'agent responsable de votre dossier.

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

Il importe ici de préciser la nature des résultats, car ils concernent l'aptitude au travail. Le destinataire est aussi en droit de savoir ce

qui se passera selon que les résultats confirment ou infirment son état actuel.

56- Décrire les conséquences de la décision.

La mention de sanctions possibles doit être très explicite et ne laisser aucun doute. Dans le corpus, 27 % des lettres font état des conséquences de la mesure, mais pas toujours clairement. Voici un extrait qui devient d'autant plus menaçant qu'il n'est pas clair :

|| Si vous refusez de faire valoir votre droit à une rente de retraite en ne présentant pas de demande, cela **pourrait** entraîner le refus ou l'annulation de vos prestations de la sécurité du revenu.

57- Mentionner les sanctions sans détour.

D'après cette lettre, le refus aura des conséquences, cela est clair. Cependant, le recours au conditionnel (*pourrait*) et l'absence de toute explication sur les règles administratives conduisant au refus placent le destinataire dans une situation des plus inconfortables.

2.3.2.4 Les démarches du citoyen

Dans la mesure du possible, la lettre doit toujours indiquer au destinataire les démarches à entreprendre, à la suite de l'annonce de l'acte administratif. Dans l'ensemble, les lettres respectent cette règle, car seulement 9 % d'entre elles ne contiennent pas de démarches à suivre par le citoyen.

58- Présenter de manière explicite les démarches que doit entreprendre le citoyen.

Dans la lettre suivante, les démarches à faire ne sont pas bien présentées :

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

Dans cet extrait, on demande, d'une part, au citoyen de communiquer avec le service sans lui donner une référence précise (nom, adresse ou numéro de téléphone). On lui annonce, d'autre part, qu'il peut demander la révision de cette décision, sans pour autant lui préciser le genre de recours (lettre à écrire, formulaire à remplir, appel à faire, etc.).

2.3.2.5 Les recours du citoyen

59- Mentionner explicitement les recours du citoyen.

Les recours du citoyen doivent être mentionnés explicitement et dans le détail, de façon à ce qu'il soit en mesure de les exercer sans délai ni démarches supplémentaires.

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

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

Dans cet extrait, il aurait fallu dire comment faire la demande et sur quoi faire porter la contestation. En revanche, l'exposé de la suite donnée à la demande est excellent, parce qu'il informe sur le cheminement du dossier.

2.3.3 Les données complémentaires

- 60- Fournir systématiquement des renseignements qui permettront au lecteur de recourir à de l'aide extérieure en cas de besoin.

Dans la majorité des cas, les lettres contiennent 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. Ces données complémentaires devraient être regroupées dans la lettre.

La lettre qui suit présente un cas typique d'information insuffisante en ce qui a trait aux personnes à joindre :

Avant qu'une décision ne soit prise, vous disposez d'une période de dix jours suivant la réception de cet avis pour fournir des explications à la personne responsable de votre dossier.

- 61- Donner les coordonnées de la personne responsable du dossier.

Si l'agent est aussi signataire de la lettre, il faut qu'il se présente comme tel. Si l'agent est une autre personne, il faut la nommer et donner ses coordonnées.

2.3.4 La salutation finale

- 62- Reprendre systématiquement la formule de l'appel.

Les manuels et les guides de rédaction administrative proposent de nombreuses formulations de la salutation finale. Les auteurs de ces ouvrages insistent sur trois points principaux : le degré de déférence à employer, la reprise des éléments de l'appel et le respect des règles syntaxiques et de ponctuation. Seulement 39 % des lettres intègrent la reprise de l'appel dans la salutation.

- 63- Rédiger des formules de salutation personnalisées qui tiennent compte du contenu de la lettre et du genre du destinataire.

L'adéquation entre la salutation finale et le contenu de la lettre est importante. Parfois, il y a rupture de ton entre la dernière phrase demandant avec autorité et sécheresse d'agir rapidement et l'emploi convenu d'une formule comme *Veillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.*

Certaines lettres contiennent de l'information ajoutée à la salutation. Il s'agit généralement de remerciements ou encore d'une invitation à communiquer avec le ministère ou l'organisme en question. Si l'ajout de remerciements est acceptable dans la salutation, il faut en revanche éviter les informations complémentaires. Ces dernières doivent faire l'objet d'une rubrique séparée et être placées avant la salutation.

3. Structure de la lettre

Il est essentiel que le signataire de la lettre 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 de la lettre, 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, pour y relier par la suite les considérations complémentaires.

- 64- Respecter l'ordre de succession des éléments suivants : **mise en contexte, annonce de la mesure, justification de la mesure**, renseignements sur les effets de la mesure, démarches à entreprendre, recours du citoyen, renseignements complémentaires, **sources pour obtenir des renseignements supplémentaires**, coordonnées d'un responsable de dossier.

3.1 Ordonnement

Comme on l'a déjà vu, l'annonce d'une mesure administrative constitue le propos principal de la lettre. C'est aussi la partie de la lettre la plus importante pour le citoyen à qui est communiquée par cette voie une décision concernant son statut. D'une certaine manière, c'est le seul contenu d'information qui l'intéresse véritablement. Les autres parties de la lettre, telles que la mise en contexte et la justification, contribuent à mieux situer la décision et à la faire mieux comprendre, sans comporter de nouvelles annonces.

Les différents points du corps de la lettre mentionnés à la page 29 doivent suivre l'ordre présenté ci-dessous. Les points en caractères gras sont obligatoires :

- 1. mise en contexte ;**
- 2. annonce de la mesure administrative ;**
- 3. justification de la mesure ;**
4. renseignements sur les effets de la mesure ;
5. démarches à entreprendre ;
6. indications sur les recours du citoyen ;
7. renseignements complémentaires ;
- 8. sources pour obtenir des renseignements supplémentaires ;**
- 9. coordonnées d'un responsable de dossier.**

3.1.1 L'ordre de succession logique

65- 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 l'annonce de la mesure administrative. Ce principe vaut en toutes circonstances, que le contenu de la lettre soit agréable ou désagréable pour le destinataire. Les exceptions sont rares, comme le confirme l'analyse du corpus.

Dans l'extrait suivant, la demande suit immédiatement la mise en contexte :

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

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

Vous recevrez ce remboursement parce que vous affirmez sur le formulaire « Demande de remboursement » n'avoir occupé aucune fonction visée à un régime de retraite administré par la Commission, au cours des 210 jours suivant la date de rupture de votre lien d'emploi.

Cette lettre est un modèle quant à l'ordonnancement. Si les informations contenues dans le dernier paragraphe cité avaient été consignées au début, avant le compte des montants, comme cela arrive souvent, elle aurait été plus difficile à comprendre.

3.1.2 L'ordre de succession inversé

Il n'est pas exclu que l'annonce de la mesure vienne avant le rappel de la situation, notamment lorsque les deux informations sont en relation de conséquence.

La présente a pour but de vous aviser que le ministère du Revenu procédera à la fermeture de votre dossier relatif à la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. En effet, nous avons reçu la confirmation qu'en date du [...], vous aviez repris la vie commune avec [...] qui avait une obligation alimentaire envers vous.

66- Manier les variantes stylistiques avec prudence.

Il faut toutefois manier cette variante stylistique avec la plus grande prudence, surtout quand l'explication entourant les circonstances de la décision est longue. Dans le cas suivant, le décalage de la décision est nécessaire :

Vous trouverez ci-joint un exemplaire du rapport médical fait le [...] par le comité spécial des maladies professionnelles pulmonaires relativement à votre réclamation pour une maladie professionnelle pulmonaire.

Conformément aux dispositions de l'article 233 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, la CSST, liée par les constatations médicales du comité spécial, conclut qu'il ne subsiste de votre lésion aucune atteinte permanente à votre intégrité physique.

Compte tenu de cet avis, la CSST rend la décision suivante : (exposé de la décision).

Si le signataire de la lettre avait décidé de présenter la décision de la CSST dès le début de la lettre, il aurait dû construire une argumentation à rebours qui aurait nui à la compréhension. En fait, c'est le rapport médical qui conduit à la prise de décision.

Il y a donc des circonstances où la règle de la prééminence de la mesure administrative ne peut s'appliquer.

3.1.3 La position prépondérante de la loi

67- Éviter de commencer une lettre par un article de loi.

Le plus souvent, il faut éviter de commencer la lettre par la mention d'un article de loi justifiant la mesure, trop éloigné de la situation précise vécue par le citoyen.

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

Conformément à cette disposition, nous vous informons qu'un montant de [...], transmis par [...] a été affecté au paiement de votre dette alimentaire.

La lettre citée ici ne respecte pas le principe de personnalisation. Elle aurait dû commencer par le rappel de la situation du contribuable, bénéficiaire d'un revenu (remboursement ou prestation) venant d'un organisme public. L'annonce de la mesure devrait suivre immédiatement, le reste faisant partie de la justification.

3.1.4 Les préambules superflus

Il faut éviter dans tous les cas les longs préambules, s'ils ne contribuent pas à la mise en contexte. Rappelons que cette dernière est toujours rédigée en fonction de la situation particulière du destinataire. L'extrait suivant illustre le problème :

68- Éviter les longs préambules inutiles.

Comme vous le savez, votre rôle de représentant légal de la personne ci-haut mentionnée comporte diverses obligations. Il vous faut, entre autres, préparer un rapport annuel de l'administration des biens qui vous sont confiés. Vous devez également, en vertu du Code civil du Québec et de la Loi sur le curateur public, transmettre copie de ce rapport :

- au secrétaire du conseil de tutelle ;
- au Curateur public ;
- au mineur que vous représentez, s'il est âgé de quatorze ans et plus ;
- au tuteur ou curateur à la personne, si vous ne remplissez pas cette fonction.

Afin de faciliter votre travail, vous trouverez ci-joint, selon la situation de la personne représentée, soit le *Rapport annuel d'administration*, soit le *Rapport annuel simplifié*. Le rapport est accompagné d'un guide qui explique la marche à suivre. Toutefois, si vous désirez de l'information supplémentaire, vous pouvez communiquer avec nos préposés aux renseignements, au (514) 873-4074 pour la région de Montréal et au 1 800 363-9020 pour le reste du Québec.

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

Le Curateur public a, selon la Loi sur le curateur public, charge de surveillance des tutelles et curatelles privées. Dans ce cadre, il examinera le document soumis afin de s'assurer que vous administrez correctement le patrimoine de la personne que vous représentez. Vous recevrez plus tard un état de compte, car le Curateur public facture des honoraires pour ce service, ceux-ci étant payables à même le patrimoine de la personne sous protection.

Cette lettre devrait en venir directement au fait, après avoir rappelé l'information essentielle : énoncé précis de la responsabilité du représentant légal à l'égard d'une personne. Plutôt que de noyer la

demande dans un exposé sur les obligations du représentant, on devrait demander le rapport et fixer la date de remise. La séquence devrait être la suivante :

- mise en contexte ;
- réclamation du rapport de tutelle à une date précise ;
- présentation des documents servant à faire le rapport ;
- suivi assuré par le Curateur public ;
- renseignements supplémentaires.

3.2 Regroupement de l'information

69- Regrouper correctement l'information.

La séquence des informations décrite plus haut détermine un mode de regroupement de la lettre. La mise en contexte, l'annonce de la décision, la justification, sont autant de cadres servant à insérer les différents renseignements. Amalgamer dans un même paragraphe la mise en contexte, l'annonce de la décision et la justification, c'est une manière d'imbriquer les thèmes qui risque de nuire à la compréhension, à moins que la lettre ne soit très brève. 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 de la lettre. L'unicité informationnelle des paragraphes est essentielle pour la bonne compréhension du texte.

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

Si vous avez 60 ans ou que vous atteindrez cet âge bientôt, vous avez peut-être droit à une rente de retraite de la Régie des rentes du Québec (RRQ). La Loi sur la sécurité du revenu prévoit qu'une personne qui a droit à cette rente doit en faire la demande.

Pour cela, vous pouvez vous procurer le formulaire « Demande de rente de retraite ». Il est disponible à la RRQ, à Communication-Québec et dans les caisses populaires Desjardins du Québec. Dès que vous recevrez une réponse de la RRQ, vous devrez en faire parvenir une copie à votre agente ou votre agent au centre local d'emploi.

Si vous avez droit à une rente de retraite, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité tiendra compte de cette rente pour calculer le montant de votre prestation de sécurité du revenu.

70- Respecter l'unité thématique des paragraphes.

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

Dans cette lettre, le troisième paragraphe (**gras**) doit être lié au premier (**gras**), l'information allant de pair. La seconde phrase du premier paragraphe (*italique*) doit être détachée et liée au second (*italique*). De cette manière, la sanction décrite au quatrième paragraphe s'inscrit dans la suite logique des thèmes d'information. Dans son état actuel, le troisième paragraphe vient rompre le fil thématique de la lettre.

Dans la lettre qui suit, la dispersion de l'information concerne les dates :

Le 5 août 2002, le ministère de la Famille et de l'Enfance vous transmettait un avis de suspension de subventions pour non-remise au MFE du rapport financier annuel 2001-2002.

Pour faire suite à cet avis, le Ministère vous a fait parvenir, **en date du 1^{er} septembre 2002**, un état des versements démontrant la mise en vigueur de l'avis de suspension de subventions pour les prochains versements de l'année financière 2002-2003. Ainsi, **l'avis de suspension du 5 août 2002** vous mentionnait, au paragraphe 4 :

« Qu'à compter du **1^{er} septembre 2002**, le versement régulier de votre subvention sera réduit de 20 % [...] »

Il aurait fallu concentrer au premier paragraphe l'information contenue dans l'avis du 5 août.

3.2.1 La hiérarchisation

Les lettres 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 mesure annoncée. Comme l'annonce de la mesure est accompagnée d'informations secondaires, telles que la justification et l'indication de démarches à entreprendre, la relation entre idée principale et idées secondaires doit être bien marquée.

Dans la lettre qui suit, l'organisation de l'information fait problème en raison du flou concernant l'objet :

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

Pour ce faire, Emploi-Québec met à votre disposition plusieurs mesures et services susceptibles de favoriser votre intégration à l'emploi.

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

Nous vous convoquons **donc** à une rencontre individuelle qui aura lieu à l'adresse indiquée ci-dessous, à la date suivante :

[adresse]

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

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

- 71- Construire la lettre autour du thème central de la mesure administrative communiquée.

Trois informations sont mises sur un même plan dans cette lettre : l'information générale sur le programme, la convocation et la menace de réduction des prestations. Il faut remarquer les mots outils qui font le lien : *donc* dans le quatrième paragraphe et *par ailleurs* dans le cinquième. Ce sont des fausses notes, car ils dénotent un lien logique qui n'existe pas entre les différents plans. L'objet de cette lettre est la convocation à une réunion. La mention doit figurer dès le début, suivie de la sanction en cas d'absence. L'explication sur le programme doit venir en dernier, comme complément de justification. De cette manière, la lettre aura un seul thème, auquel se rattacheront logiquement les autres informations.

- 72- Bien marquer la hiérarchie des idées au sein de chaque paragraphe.

Il faut aussi s'assurer que l'information est bien organisée au sein même du paragraphe. Dans la lettre qui suit, il faudrait inverser l'ordre des phrases pour des raisons de cohérence :

Dans l'éventualité d'un refus de votre part, nous pourrions, conformément à la loi, obtenir un jugement contre vous et prendre les mesures judiciaires qui s'imposent. Nous anticipons que vous apporterez à la présente une attention immédiate et que vous nous ferez parvenir les documents demandés avant le [...].

L'ordre du texte ne suit pas ici la séquence des événements.

73- Éviter la dispersion de l'information dans la lettre.

3.2.2 Les ruptures dans la continuité thématique

L'unité thématique du paragraphe est essentielle dans la communication écrite. Près de la moitié des lettres du corpus présentent des lacunes à cet égard ; tantôt le paragraphe contient des idées qui ne s'enchaînent pas bien, tantôt les idées reliées sont dispersées sur plus d'un paragraphe.

L'exemple qui suit concerne la mise en évidence de l'information. La rubrique de l'offre de renseignements supplémentaires étant importante dans les lettres, elle devrait être détachée. C'est la fonction de la division en paragraphes.

Pour maintenir votre niveau de vie actuel de la retraite, il vous revient de poser les gestes nécessaires. Il m'importe cependant de vous rappeler qu'au moment de la retraite, la rente du Régime des rentes du Québec constituera, avec la pension de la Sécurité de la vieillesse du gouvernement fédéral, un revenu de base sur lequel vous pourrez compter. Selon vos besoins, ce revenu pourra être complété par d'autres sources, tels votre régime de retraite offert par votre employeur, vos régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) et vos épargnes personnelles. **Si vous avez besoin d'aide pour estimer vos revenus à la retraite, n'hésitez pas à vous procurer un exemplaire gratuit de notre Guide de la planification financière de la retraite en le commandant sur notre site internet ou en communiquant avec nous.**

Ici, la dernière phrase doit être détachée du paragraphe dans lequel elle est insérée, afin d'améliorer l'efficacité communicationnelle. Notons qu'il faudrait ajouter l'adresse Internet, l'adresse postale et un numéro de téléphone, au besoin.

Quelques lettres comportent de graves défauts quant à l'ordre des informations.

Nous vous informons par la présente que votre offre de paiement final de [...] a été acceptée.

Afin de nous permettre de finaliser votre dossier, auriez-vous l'obligeance de faire parvenir un chèque visé ou un mandat-poste à l'ordre du Ministre des Finances à l'adresse suivante :

[...]

À défaut de nous faire parvenir votre paiement avant le [...], l'acceptation de votre offre deviendra nulle et sans effet.

Veillez inscrire « paiement final » ainsi que votre numéro de dossier sur le chèque visé ou le mandat-poste.

Cette dernière phrase tombe « comme un cheveu sur la soupe ».

L'insertion d'une information parasite sans rapport avec le propos de la lettre donne un effet de décousu.

Nous avons analysé votre demande du [...] se rapportant à la prestation spéciale suivante : [...].

Nous vous informons que cette demande ne peut être acceptée parce qu'elle n'est pas prévue par le *Règlement sur la sécurité du revenu*.

Cette décision prend effet le [...].

Nous vous rappelons que la *Loi sur la sécurité du revenu* vous oblige à informer sans délai la personne responsable de votre dossier de tout changement à votre situation.

Si vous croyez que la décision rendue n'est pas conforme à la loi, vous avez 90 jours suivant la date d'émission de cet avis pour demander une révision.

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

La mention de l'obligation de déclarer tout changement n'a aucun rapport avec le propos de la lettre. C'est de l'information qui n'est pas nécessaire et qui s'insère mal dans le texte.

75- Placer l'offre de renseignements supplémentaires à la fin et la détacher du reste.

Sauf exception, l'offre de renseignements supplémentaires devrait venir à la toute fin, suivie des coordonnées de la personne responsable du dossier.

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

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision rendue, vous pouvez, dans les six mois suivant la réception de la présente lettre, demander la révision de votre dossier en contactant la Régie pour obtenir le formulaire réservé à cet usage.

Dans cette lettre, il faudrait inverser les deux paragraphes.

76- Utiliser les bons mots de liaison pour marquer la progression logique.

Dans l'exemple qui suit, le choix du mot de liaison traduit la continuité du thème alors qu'il n'en est rien :

Nous vous précisons que des frais d'administration de 177 \$ seront facturés aux parties lors du transfert des sommes attribuées à votre ex-conjointe. Ce montant sera divisé en parts égales entre les conjoints sauf si ces derniers ou le tribunal en décident autrement.

De plus, si, depuis le jugement ordonnant le partage du patrimoine familial, une renonciation a été enregistrée au Registre des droits personnels et réels mobiliers, veuillez nous en aviser.

L'expression *de plus* ne sert pas ici à lier les thèmes. Elle signale tout simplement que le signataire de la lettre a autre chose à dire. Il aurait fallu écrire *par ailleurs*.

4. 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 de la lettre, qui doit se présenter comme intermédiaire entre le citoyen et l'Administration. S'il se voit comme représentant de l'autorité, en matière administrative, sa lettre 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 une lettre personnelle, même dans le cas des lettres 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. La lettre doit être rédigée en fonction de la situation unique du particulier visé par une mesure administrative. L'explicitation des motifs de la décision administrative prend ici toute son importance, 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 personnes ne suffit pas. La rédaction de la lettre ne peut consister dans la seule copie de formules construites à l'avance correspondant à un type de situation. Il y a un prix à payer pour la personnalisation, il faut y mettre le soin et le temps. 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 de la lettre 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 la lettre. À cet effet, les recommandations en matière d'énonciation sont à rapprocher de celles qui visent la mise en contexte.

4.1 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 de la lettre. L'objet suivant, déjà cité, est bien composé à cet égard. Cette lettre peut être reproduite telle quelle à de nombreux exemplaires :

|| Objet : Remboursement de votre dette d'études

Dans l'exemple suivant, la communication serait mieux établie si on avait retenu l'objet en gras :

|| **Objet : Vérification des revenus déclarés dans votre demande de bourse**

|| Objet : Vérification des revenus déclarés

4.2 Adaptation du contenu informatif à la situation du destinataire

77- 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. C'est le défaut de bien des lettres, notamment des lettres types, d'énoncer une règle générale s'appliquant au cas traité sans faire le lien entre la règle et la situation donnée.

|| Vous nous informez que vous serez à l'extérieur du Québec du [...] au [...], c'est-à-dire **au moins 183 jours par année** pendant la ou les années civiles suivantes : [...].

Cette lettre, déjà citée, est incomplète, parce qu'elle ne donne pas le compte exact des jours. L'assuré doit être en mesure d'évaluer clairement sa situation en fonction du règlement, dont la teneur lui est communiquée dans le paragraphe subséquent. Ce n'est pas non plus une bonne manière de présenter le règlement sur le plan de l'information.

Le passage qui suit présente un contraste pour le moins étonnant entre l'amorce de la lettre, très personnalisée : *J'ai le plaisir...*, et la négation du statut réel du destinataire :

|| J'ai le plaisir de vous faire parvenir votre relevé de participation au Régime des rentes du Québec et, si vous avez travaillé dans une autre province, au Régime de pensions du Canada.

En bref, le signataire de la lettre n'est pas capable de dire ce que contient exactement le relevé envoyé.

De nombreuses lettres écrites pour des destinataires multiples comportent une alternative dans la mise en contexte.

À la suite de la réception de votre certificat visant le retrait préventif **de la travailleuse enceinte ou qui allaite...**

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

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.

79- Bannir tout effet d'automatisation.

L'automatisation des tâches de rédaction a des effets importants sur l'énonciation. Dans plusieurs lettres, la rédaction automatisée se fait sentir. Dans l'extrait suivant, l'automatisation est à ce point apparente que la communication revêt un caractère très peu naturel :

[...] Vous n'êtes pas admissible à un tel remboursement pour la ou les raisons suivantes : Vous n'êtes pas admissible à une bourse.

Dans le cas suivant, le résultat est cocasse :

D'après cette nouvelle analyse, vous avez maintenant droit à une bourse totale de 0,00 \$ [...] Puisque vous avez à ce jour reçu et encaissé une bourse de 1726,00 \$, vous avez donc perçu en trop une bourse de 1726,00 \$.

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.

4.2.1 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 parties au dossier.

Nous accusons réception de votre amendement et vous informons qu'il suivra la procédure prévue.

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

80- Présenter l'information en personnalisant les acteurs en présence.

Cette lettre fait faire des économies substantielles à l'Administration, car elle peut être reproduite à de multiples exemplaires. On oublie toutefois que, pour le commun des mortels, le *demandeur* est un pur esprit. S'il y a des démarches suggérées ou imposées, il convient de dire clairement qui doit les faire.

4.2.2 La situation particulière du destinataire

81- Décrire précisément la situation propre au destinataire.

L'absence d'une description précise de la situation du destinataire fait défaut dans de nombreuses lettres, comme celle-ci :

Comme vous avez pu le constater à la lecture de votre relevé de notes, vous avez échoué une deuxième fois la reprise **d'un ou de plusieurs examens prescrits** par le Bureau des services financiers **pour la discipline ou catégorie choisie**.

La lettre doit préciser s'il s'agit d'un ou de plusieurs examens et quelles sont les disciplines visées par le relevé de notes.

82- 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 :

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

Conformément à cette disposition, nous vous informons qu'un montant de [...], transmis par [organisme] a été affecté au paiement de votre dette alimentaire.

Il manque ici l'information essentielle qui concerne la situation de la personne dont le revenu est saisi.

4.3 Représentation du signataire de la lettre

83- Présenter l'auteur de la lettre selon son rôle dans le dossier ou dans l'Administration.

La représentation du signataire de la lettre 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 de la lettre et même l'Administration qu'il représente.

En vertu des pouvoirs que lui confère l'article 39 de la *Loi sur le ministère du Revenu*, **le ministre du Revenu** exige que vous lui transmettiez les renseignements et les documents suivants.

Le contexte de l'envoi d'une lettre ou la nature de la demande peuvent à l'occasion justifier ce choix. Cette intervention doit être limitée aux cas où la mention de la responsabilité ministérielle est nécessaire.

4.3.1 Le cas du *je*

84- Représenter l'auteur de la lettre par **je** dans des circonstances précises.

D'une manière générale, on n'utilise pas le pronom de première personne du singulier, sauf dans quelques cas bien précis. Il arrive que le *je* apparaisse lorsque le signataire de la lettre est une personne ayant une certaine responsabilité dans la prise de décision. C'est aussi le cas lorsque le signataire de la lettre est en même temps responsable du dossier personnel du destinataire.

Une lettre écrite pour transmettre un relevé de participation au Régime des rentes du Québec commence ainsi, ce qui est excellent :

J'ai le plaisir de vous faire parvenir votre relevé de participation au Régime des rentes du Québec [...].

De la même manière, un responsable de dossier définit ici adéquatement sa relation avec le destinataire dès l'amorce de la lettre :

J'accuse réception de la demande d'indemnité que vous avez présentée à la Société de l'assurance automobile du Québec.

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

Dans cette lettre, le signataire délimite fort bien ses responsabilités en recourant au pronom de la première personne. Plus loin, il a recours au possessif de la pluralité pour parler du système téléphonique de la Société :

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

Il n'y a pas d'incohérence ici, parce que les responsabilités sont parfaitement délimitées.

4.3.2 Le choix du *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 accusons réception de votre plainte.

Il y a quelques situations où le *nous* n'est pas nécessaire, s'agissant d'une mesure de portée générale.

|| La Société de l'assurance automobile du Québec offre maintenant le service de virement automatique à sa clientèle des Services aux accidentés.

Dans d'autres circonstances, l'utilisation du nom de l'organisme crée un effet de trop grande distance.

|| Le Ministère souhaite vérifier si vous présentez toujours des contraintes sévères à l'emploi.

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

L'emploi de *nous* serait plus indiqué ici. En effet, la vérification sera faite, de toute manière, par des personnes mandatées du Ministère. La lettre doit traduire cet état de fait. L'effacement de la dimension humaine de l'Administration va à l'encontre de la volonté de rapprochement avec les citoyens.

De même, le *nous* remplacerait avantageusement la Commission dans l'exemple suivant :

|| La Commission donnera suite à cette demande aussitôt que possible.

Il est vrai toutefois que le statut juridique de la Commission peut imposer cette forme de communication.

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

|| Malheureusement, l'annulation des pénalités et des intérêts imposés ne peut vous être accordée, puisque votre requête ne répond pas aux exigences permettant l'exercice du pouvoir discrétionnaire du Ministre.

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

4.4 Représentation du destinataire

Pour ce qui est de la représentation du destinataire de la lettre, le point de vue privilégié dans l'analyse a été déterminé dès l'amorce du présent rapport : la lettre doit traduire un effort maximal de

86- Interpeller le destinataire en utilisant le pronom *vous*.

personnalisation. D'une manière générale, les lettres privilégient l'adresse au *vous*, même si quelques-unes 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.

|| Nous vous informons par la présente que votre offre de paiement final de votre dette a été acceptée.

Ainsi, à la formulation suivante, on préférera celle qui interpelle le destinataire (*vous avez le droit...*) :

|| La loi sur la santé et la sécurité du travail vous accorde le droit de réintégrer votre emploi et de bénéficier de tous les avantages qui lui sont attachés [...]

87- 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 de la lettre.

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

|| Nous **vous** précisons que des frais d'administration de [...] seront facturés **aux parties** lors du transfert des sommes attribuées à votre ex-conjointe. Ce montant sera divisé en parts égales entre **les conjoints** sauf si ces derniers ou le tribunal en décident autrement.

Puisque le destinataire et son ex-conjoint sont ici en cause, mieux vaut remplacer *les parties* et *les conjoints* par des expressions permettant de mieux les désigner. C'est aussi une manière 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.

|| Tant que vous n'aurez pas, d'une part, suivi et réussi le cours demandé et d'autre part, réussi les examens prescrits, vous ne pourrez pas faire une demande d'attestation de stage et, par conséquent, vous ne pourrez pas exercer les activités de stagiaire prévues par la Loi.

|| **Attention — Pour obtenir une attestation de stage, le postulant doit avoir réussi chacun des examens prescrits par le Bureau dans les 18 mois précédant sa demande d'attestation de stage.**

Dans le second paragraphe, il aurait fallu écrire : *vous devrez, comme postulant, avoir réussi...* De plus, la mention *Attention* au début du paragraphe ne convient pas dans un rapport courtois. Cette interpellation marque une rupture de ton.

4.5 Rapport entre signataire et destinataire

C'est par le ton d'une lettre 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.

4.5.1 Le ton autoritaire

Trop souvent, les lettres comportent des maladresses.

88- Éviter le ton autoritaire.

L'extrait qui suit est un cas typique de manifestation « malhabile » de l'autorité :

Selon les informations dont nous disposons, vous êtes redevable d'une somme [...] **exigible** en application de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* :

Somme **reçue** en trop : **XXX \$**

[...]

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

Le premier paragraphe commence par une formule qui peut être perçue comme menaçante à cause de son manque de précision (de quelles informations dispose-t-on ?). Celle-ci est immédiatement suivie d'un ordre de paiement qui est justifié par une loi dont on donne le titre mais non le contenu. Suit la description de la somme « reçue en trop ». Ici, rien n'indique au lecteur si la somme en question a été versée en trop à la suite d'une erreur imputable au ministère ou au citoyen. Enfin, il aurait été préférable de changer *La Loi vous impose ... par Vous devez payer...* et expliquer qu'il s'agit là du texte de la loi.

Dans l'exemple suivant, malgré l'intention évidente de traduire la volonté de la Commission de ne pas intervenir dans un dossier, la manière de dire laisse supposer le contraire :

Par ailleurs, et ce, dans le seul but de ne pas entraver votre retour à la santé, **la Commission n'a pas d'objection** à ce que votre médecin vous dispense tous les soins et traitements requis par l'état de santé dans lequel vous a laissé l'accident de travail dont vous avez été victime.

Il aurait été plus simple et moins ambigu de dire : *votre médecin pourra vous dispenser...*

Il en va de même lorsque l'organisme qui écrit la lettre s'arroge une prérogative appartenant au destinataire.

Vous trouverez ci-joint les documents que vous nous aviez soumis. Vous ne devez pas considérer cela comme **une autorisation** à les détruire ; vous pourriez avoir à les soumettre à nouveau.

Le recours à un signe typographique pour marquer une obligation traduit aussi une attitude autoritaire.

Vous « **devez** » vous présenter au module Emploi-Québec du Centre local d'emploi [...].

Les observations qui précèdent valent même pour les lettres s'adressant à des contrevenants.

4.5.2 Le ton menaçant

89- Éviter les formules peu rassurantes.

Le ton peut aussi être menaçant, ce qui ne convient évidemment pas dans le contexte de la communication avec les particuliers.

Si vous refusez de faire valoir votre droit à une rente de retraite en ne présentant pas une demande, cela **pourrait** entraîner le refus ou l'annulation de vos prestations de la sécurité du revenu.

90- Éviter les formules détournées pour signifier l'obligation.

Un lecteur averti comprendra que le conditionnel employé ici vise une situation donnée, celle où le destinataire a effectivement droit à une retraite. Tout est dans le conditionnel, qui est en fait un refus d'expliquer clairement la situation. Au résultat, le ton devient menaçant.

La divulgation des sources de renseignements est essentielle.

Nous apprenons que vous désirez demander la révision de votre affectation à un nouveau poste de travail, offerte par votre employeur.

La meilleure manière pour l'Administration de se rapprocher du citoyen consiste à lui communiquer sans détour la nature des décisions prises à son endroit. L'extrait qui suit comporte une mention inutile :

Si vous ne pouvez vous rendre à une séance de traitement, veuillez me prévenir sans délai ainsi qu'en aviser le ou la thérapeute. **C'est important**, car la CSST peut déduire de votre indemnité de remplacement du revenu le montant correspondant à chaque jour d'absence.

Il faut éviter la mention *c'est important*.

- 91- Éviter les formules qui peuvent être perçues comme accusatrices.

Dans l'extrait suivant, on présume que si le destinataire ne produit pas les renseignements, c'est par négligence :

|| Si vous **négligez** de fournir les renseignements demandés ou fournissez des renseignements inexacts, la Commission peut en vertu de l'article 142 de la Loi, suspendre votre indemnité.

5. Principes de rédaction

- 92- Tester des modèles de lettres auprès d'un groupe de destinataires afin d'en évaluer l'efficacité.
- 93- 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.
- 94- Faire réviser les lettres de l'Administration par des rédacteurs-réviseurs.
- 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. Pour s'assurer de l'efficacité communicationnelle de la correspondance envoyée aux particuliers, 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 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.

5.1 Procédés de vulgarisation

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 lettres, ce sont des outils précieux d'adaptation pour le grand public.

- 95- Recourir à des procédés de vulgarisation quand la complexité de la lettre l'impose.
- 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 explications, définitions, commentaires ou illustrations. Cette forme de renvoi peut suffire dans les échanges entre fonctionnaires, mais elle contrevient aux principes de simplification dans les lettres adressées 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. Le recours à de tels procédés oblige à revoir les méthodes de conception des lettres types.

5.1.1 L'illustration

L'illustration coiffe un ensemble de figures auxquelles les auteurs de textes de toute sorte ont recours pour mieux faire comprendre le message. Elle prend la forme tantôt de la comparaison et de la métaphore, tantôt de l'exemple. C'est ce dernier procédé qui se révèle le plus utile dans les lettres. En fait, l'exemple consiste souvent à présenter le cas traité de manière concrète.

Vous avez donc droit en vertu de l'article 48 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles à l'indemnité de remplacement du revenu et elle cessera d'être versée à la première des dates suivantes : celle où vous réintègrerez votre emploi ou un emploi équivalent ou celle où vous refuserez de le réintégrer sans raison valable. Cependant, un an après votre capacité à exercer votre emploi, soit le [...], vous n'aurez plus droit à cette indemnité.

Un exemple tout simple, avec des dates, aurait été utile ici.

À la lecture du paragraphe qui suit, on est vite dérouté, à moins de connaître le domaine :

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

Cette lettre accompagne l'état de participation au Régime de retraite. Ce relevé devrait comporter un scénario permettant d'illustrer l'option décrite dans le paragraphe.

5.1.2 L'explication

Dans le courrier, le procédé à privilégier est celui de l'explication. En voici un exemple, bien réussi, adapté de plus à la situation du destinataire :

Vous signerez alors le formulaire *Entente de remboursement* et aurez deux possibilités relativement au solde des intérêts dus au [...] :
- vous pourrez les payer intégralement ou en partie ;

- vous pourrez les capitaliser, **c'est-à-dire que votre établissement financier l'ajoutera à votre dette d'études.**

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

Toutefois cette indemnité doit être réduite de tout montant qui vous est versé en raison de votre cessation d'emploi en vertu d'une loi du Québec ou d'ailleurs ou de revenu net retenu que vous tirez d'un autre emploi.

Il faut expliquer ici en décrivant chacune des situations évoquées.

Le destinataire doit comprendre même l'information servant exclusivement à l'Administration. Dans une lettre portant la mention *Délai de carence applicable* inscrite dans les préliminaires, sous la date, figure le paragraphe suivant :

Si la case « Oui » est cochée sous la mention « Délai de carence applicable », nous vous demandons de conserver cette lettre jusqu'à la réception de votre carte d'assurance maladie. En effet, s'ils le jugent nécessaire, les professionnels ou les établissements de santé du Québec peuvent exiger que vous la présentiez pour bénéficier de la gratuité de certains services.

La règle est la suivante : dans une lettre s'adressant à un particulier, on n'introduit pas des formulations qui ne servent qu'à l'Administration. S'il faut les inscrire, il convient alors de les expliquer.

5.1.3 La définition

La définition, associée à l'explication, est trop souvent exclue. Seulement 3 % des lettres recourent à ce procédé. L'extrait suivant, déjà cité, est révélateur à cet égard :

Nous accusons réception de votre amendement et vous informons qu'il suivra la procédure prévue.

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

Qu'est-ce que le *demandeur*, le *régisseur*, l'*autre partie* ? Parfois, une simple définition suffit. Dans ce cas, le vocabulaire est en cause. Ailleurs, et c'est le cas ici, c'est une explication sur la procédure du tribunal administratif qui s'impose.

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

5.2 Vocabulaire

Dans la partie qui suit, il n'est pas question de fautes de vocabulaire, mais de maladroites lexicales de toute sorte. Le vocabulaire des lettres 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.

Il convient d'abord de classer les différents types de difficultés répertoriées dans le corpus, en matière de vocabulaire. Il y a des termes dont l'emploi constitue, parfois à lui seul mais le plus souvent en association avec d'autres mots, une difficulté de compréhension. Le dépouillement terminologique a permis de dresser une liste de près de 300 termes appartenant à un ensemble de domaines. Il s'agit notamment de termes relevant des domaines de l'administration publique, de l'assurance, de la comptabilité, du droit, de l'économie politique et sociale, de la finance, de la gestion, de la retraite, de la santé et de la sécurité.

Ces termes sont souvent complexes, c'est-à-dire qu'ils contiennent un terme générique suivi d'un autre mot. Il s'agit, par exemple, de la série construite à partir du terme *avis* : *avis d'affection*, *avis d'éviction*, *avis d'intention*, *avis de contestation*, *avis de correction*, *avis de cotisation*, *avis de suspension*. On trouve le même phénomène à partir du terme *demande* : *demande d'accès*, *demande d'acquiescement*, *demande d'indemnisation*, *demande de paiement*, *demande de rattachement*, *demande originaire*, *demande péremptoire*.

Les mots qui risquent de constituer des difficultés de compréhension dans les lettres adressées au grand public relèvent de toutes les catégories grammaticales : on trouve en effet des noms (*encadrement*, *rétablissement*), des adjectifs (*exigible*, *postdaté*, *subséquent*), des adverbes (*ci-annexé*, *dûment*, *effectivement*), des verbes (*acquiescer*, *affecter*, *avisé*, *convenir*), des groupes précédés d'une préposition (*à défaut de*, *en outre*, *en rubrique*), des groupes formés autour d'un adjectif (*conforme à la situation*, *partageable en parts égales*), des groupes formés autour d'un nom (*choix exercé*, *emploi convenable*, *fait pertinent*) et des groupes formés à l'aide d'un verbe (*appliquer un coût*, *créditer une somme*, *détenir un compte*).

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 du mot *sûreté* est nécessaire dans certains cas d'application de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. Il faut alors définir le mot dans des termes assez courants, même si le contribuable visé par la mesure connaît la teneur du jugement rendu dans sa cause de séparation. C'est un exemple typique de différence entre la langue utilisée par les spécialistes (fiscalistes, économistes, juristes) 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 n'est pas significatif pour le grand public :

|| Nous vous informons que nous mettons fin à notre intervention dans ce dossier puisque votre employeur a déposé un « **Avis d'intention** » en vertu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité.

Il faut être juriste pour comprendre la portée de l'expression *Avis d'intention*. Si l'expression doit être reproduite telle quelle dans la lettre pour des raisons d'ordre juridique, il faudrait à tout le moins ajouter quelques lignes explicatives à l'adresse de l'employé, qui perd de ce fait son recours auprès de la Commission des normes du travail.

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

- ||
- valeur d'acquiescement ;
 - notifier au ministre ;
 - partie créancière ;
 - avoir un intérêt dans une cause ;
 - bref de saisie délivré par le protonotaire de la Cour supérieure ;
 - mainlevée de cette dette.

Dans le contexte particulier de la communication avec les citoyens, ces expressions ne peuvent s'insérer dans une lettre 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 de la lettre. Dans l'expression *la date de rupture de votre lien d'emploi*, faut-il rappeler en quoi consiste la rupture ? Ici, le destinataire ayant contribué à un régime de retraite des employés de la fonction

97- 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.

publique, on pourra supposer qu'il connaît la signification de l'expression. Peut-on présumer toutefois de la compréhension des termes spécialisés par le destinataire dans tous les cas ? Ce serait une erreur grave. 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 nombreuses lettres contiennent des expressions relevant du jargon, qui constituent autant de raccourcis pour le signataire de la lettre. 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.

Ainsi, on utilisera des expressions vides pour préciser le statut de personnes intervenant dans un dossier, comme c'est le cas ici :

La présente est pour vous confirmer que la demande de subvention que vous nous avez adressée par l'entremise de la **ressource externe en main-d'œuvre** [...] a été refusée pour le motif suivant [...]

98- Consulter *Le grand dictionnaire terminologique* pour vous assurer du sens précis d'un terme technique afin de trouver l'équivalent en langue courante.

L'expression *ressource externe en main-d'œuvre* n'est certainement pas usuelle en dehors du cadre très étroit des administrateurs du programme dont il est question dans cette lettre. C'est encore plus grave si l'expression contient un acronyme, comme dans l'expression suivante : *membre du **B.E.M.** assigné*.

Cette façon de dire est inacceptable pour une situation aussi simple que celle du *membre du Bureau d'évaluation médicale responsable de l'examen* ou *qui doit faire l'examen*, même si l'expression est écrite au long dans le document. Ce n'est pas une abréviation usuelle.

99- Remplacer le jargon administratif par des expressions courantes et directes.

Cette manière qu'on croit commode de rédiger a pour effet de couper le contact avec le destinataire. L'exemple qui suit est éloquent : « Lors d'une **visite administrative** effectuée à votre commerce [...] ». Il serait beaucoup mieux d'y aller directement, d'abord en assumant la responsabilité du contrôle effectué dans l'établissement visé : « Nous avons fait une visite dans votre établissement le [...], pour vérifier... » Le recours à des expressions jargonneuses nuit à la qualité des rapports entre l'Administration et le commerçant incriminé. S'il est fautif en quelque manière, il faut le lui dire avec courtoisie, mais sans détour. Dans ce cas-ci, une visite à l'établissement ne peut avoir d'autre but que de vérifier si le propriétaire respecte la loi. Il convient de bien situer les rapports.

- 100- Éviter les expressions alambiquées ou ampoulées.
- L'exemple qui suit appelle des commentaires semblables : « Nous vous informons toutefois que vous pouvez déposer une demande de **réexamen administratif**. » La *demande de réexamen administratif* a ici toutes les caractéristiques d'une *demande de révision*.
- Il faut aussi éviter les détours inutiles dans la description des programmes ou des démarches. On peut remplacer avantageusement « vous avez **bénéficié de la couverture offerte** par le régime public d'assurances médicaments » par « vous avez obtenu le remboursement de médicaments ».
- 101- Éviter les expressions vieilles ou rares.
- Plusieurs expressions sont vieilles ou rares. L'expression *le cas échéant*, par exemple, est à manier avec prudence. Il faut préférer des expressions courantes, du type *dans ce cas*, 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.
- 102- Fournir un lexique dans l'intranet linguistique qui propose des reformulations simplifiées des mots ou expressions posant des problèmes de compréhension.
- À « la **révocation** d'une décision de la Commission », on préférera « l'annulation d'une décision ».
- À « **Dans l'éventualité** d'un refus de votre part », on préférera « Si vous refusez ».
- 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.
- 103- 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 lettres. Il faudrait d'abord leur donner accès aux outils existants.
- 104- 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.

5.3 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 :

Suite à notre décision statuant sur votre capacité à exercer votre emploi ou un emploi équivalent à compter du [...] (1), soit après l'expiration de votre droit au retour au travail (2), il s'avère que votre employeur ne peut pas vous réintégrer dans votre emploi ou dans un emploi équivalent (3).

En conséquence, auriez-vous l'obligeance de nous expédier (1), dans les dix jours suivant la date de réception de la présente (2), en paiement de cette somme (3), un chèque ou un mandat (4) fait à l'ordre du Fonds des pensions alimentaires (5), en y inscrivant votre numéro de dossier (6).

105- 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.

106- 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 :

Par contre, nous communiquerons de nouveau avec vous dans les 12 mois précédant la date de mise en paiement de votre rente sans que vous ayez à présenter une nouvelle demande.

Nous tenons à vous assurer que c'est par souci de rigueur, d'efficacité et d'objectivité pour toutes les parties en cause que le Commissaire a adopté des modalités d'examen préliminaire des plaintes déontologiques qui doivent permettre, dans un délai prescrit par la loi, d'apprécier la recevabilité et la base factuelle de celles-ci.

107- 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.

Copie de l'Avis du membre du B.E.M., qui sera rendu dans les trente (30) jours à compter de la date de l'examen, ou de l'étude du dossier, vous sera expédiée dès que disponible.

Dans cette perspective, il est essentiel **pour nous permettre de compléter l'examen de votre plainte** que vous nous fassiez parvenir par écrit avant le XXX, les précisions et informations additionnelles suivantes [...]

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.

6. Conclusion

Dans cette partie du rapport, le lecteur trouvera la synthèse des résultats obtenus lors des rencontres avec les groupes de discussion, ainsi que la liste regroupée des recommandations du Groupe Rédiger. Il constatera avec intérêt que les résultats des tests d'utilisateurs et de l'analyse des experts convergent. Rappelons que les tests de perception et de compréhension, réalisés par la firme Johnson & Roy auprès de 28 personnes, ont porté sur deux lettres du corpus et se sont déroulés sur trois jours.

6.1 Synthèse du rapport de la firme Johnson & Roy sur les tests d'utilisateurs

La synthèse présentée ici fait état des réactions des participants des trois groupes de discussion après la lecture des deux lettres. Sont présentés, dans l'ordre, leurs toutes premières impressions, puis ce qu'ils ont décrit comme facteurs irritants et comme facteurs « facilitants ». Sont répertoriées ensuite les principales difficultés de compréhension relevées et, enfin, les suggestions des participants relativement à la simplification des lettres du gouvernement.

6.1.1 Les premières impressions

Les premières réactions des participants touchent trois principaux éléments : la personnalisation de la lettre, le ton et la clarté.

Les participants reprochent tout d'abord aux lettres leur manque de personnalisation (« le minimum de la courtoisie est de débiter par *Monsieur* ») et leur ton inadéquat (« cette lettre ne fait pas confiance aux citoyens », « cette lettre me culpabilise », « je me sens accusé », « on me considère comme un tricheur », etc.).

En ce qui concerne le contenu et la forme des lettres, on reproche à ces dernières d'être confuses, compliquées et trop longues : « elle est compliquée dans les démarches à suivre », « il y a trop d'informations, on s'y perd », « je n'ai rien compris à cette lettre », « il y a trop d'intervenants, c'est mêlant », « on essaie de m'aider, mais la lettre n'aide pas du tout », « pas clair, il faut relire », « c'est confus », « comment monsieur tout-le-monde va se débrouiller avec ça ? ». Ces remarques s'accompagnent d'une réaction quasi unanime : « mon premier réflexe est de téléphoner ». Plusieurs participants disent toutefois douter qu'en appelant au numéro de téléphone indiqué, le destinataire puisse réellement parler à une personne bien au fait de son dossier. Ils craignent plutôt les innombrables transferts d'un agent à l'autre ou le laborieux

exercice consistant à écouter des messages enregistrés sur des boîtes vocales.

6.1.2 Les facteurs irritants

Voici les facteurs irritants dégagés par les participants dans les deux lettres analysées :

- présentation visuelle peu invitante ;
- longueur injustifiée ;
- objet absent ou incomplet ;
- but présenté de façon obscure ;
- fil conducteur difficile à suivre ;
- confusion engendrée par la présence de plusieurs domaines de juridiction et de plusieurs intervenants ;
- impression de fouillis créé par le recours à des paragraphes « préécrits » dans les lettres types ;
- manque de précision concernant le montant des sommes à payer ;
- utilisation de termes juridiques inutiles à la compréhension de la lettre.

6.1.3 Les facteurs facilitant la compréhension

Voici les facteurs que les participants considèrent comme aidant à la compréhension des lettres :

- numéro de dossier et, s'il y a lieu, numéro de jugement de la Cour supérieure et nom des parties en cause au début de la lettre ;
- caractères gras pour l'objet ;
- caractères gras pour attirer l'attention sur une information ;
- référence claire au dépliant accompagnant la lettre ;
- dépliant clair pour donner de l'information complémentaire ;
- numéro de téléphone pour communiquer avec la direction ou le service concerné ;
- adresse du ministère ou de l'organisme.

6.1.4 Les difficultés de compréhension

La majeure partie des discussions a porté sur les difficultés qu'éprouvaient les participants à décoder et à saisir le sens des lettres à l'étude. Afin de recueillir un maximum d'information, la firme et les chercheurs avaient dressé, pour chacune des lettres, une liste de questions devant servir à relancer la discussion, d'une part, et à vérifier la compréhension des participants, d'autre part. En effet, il est apparu clairement — et le rapport de Johnson & Roy le souligne — qu'il existe une nette différence entre la perception des gens relativement à la difficulté de la lettre et à leur compréhension, et leur compréhension réelle. En d'autres termes, les participants soutiennent que les lettres sont assez faciles à lire et qu'ils les comprennent bien, alors qu'en réalité les discussions révèlent le contraire. Ainsi, les avis divergent sur le sens à donner aux mots, les démarches à suivre, l'objet réel de la lettre, etc.

De façon générale, il est ressorti des discussions quatre grands types de problèmes de compréhension.

1. Les éléments d'incompréhension relevant du **vocabulaire utilisé**, dont voici quelques exemples : *sûreté*, *partie créancière*, *être redevable*, *solde impayé*.
2. Les éléments d'incompréhension relevant de **problèmes rédactionnels** : longueur indue des phrases, syntaxe laborieuse, mots de liaison mal utilisés.
3. Les éléments d'incompréhension relevant d'un **problème d'information** : contexte incomplet, à cause d'un historique tronqué ; données essentielles à la compréhension incomplètes, ex. : « puisqu'un ordre de paiement vous a été préalablement transmis par le ministre » [la date rendrait le message plus clair] ; renseignements imprécis ou inadaptés à la situation du destinataire, ex. : « les arrérages mentionnés plus haut résultent du non-paiement partiel ou total, de [...] » ; informations superflues, ex. : articles de loi évoqués sans être résumés.
4. Les éléments d'incompréhension relevant d'un **problème d'organisation** : progression rompue par un développement hors sujet.

6.1.5 Des pistes de solution

L'analyse des propos tenus dans le cadre des trois groupes de discussion révèle que le citoyen souhaite que les lettres du gouvernement adressées aux particuliers soient simplifiées. À cette fin, une lettre émanant de l'Administration devrait être écrite selon un modèle uniformisé mais personnalisé, et dans une langue claire et simple. Les rédacteurs devraient privilégier une syntaxe dynamique et choisir un vocabulaire propre à la langue écrite courante. Faute de pouvoir éviter systématiquement l'emploi des termes complexes, il est impératif d'en donner le sens et de toujours utiliser le même terme pour un seul et même concept. À partir de ces constats, les participants aux groupes de discussion ont suggéré quelques pistes de solution visant la simplification des lettres du gouvernement. En voici la synthèse :

1. préciser l'objet de la lettre ;
2. déplacer l'objet vers la marge gauche de la lettre ;
3. limiter la lettre à une page ;
4. mettre la lettre en contexte et veiller à ce qu'elle soit autonome sur le plan de l'information ;
5. privilégier des communications écrites claires et simples pour tenir compte des limites de compréhension du citoyen le moins bien outillé au point de vue de la langue ;
6. utiliser un vocabulaire simple et précis, éviter les termes juridiques trop complexes ou les définir ;
7. tester les lettres auprès de personnes d'un autre ministère ou d'un autre service pour en vérifier la clarté ;
8. adopter un modèle de lettre uniformisé (ex. : date, objet, adresse, numéro de dossier, s'il y a lieu, etc.) pour améliorer l'aspect visuel de la communication écrite ;
9. utiliser les caractères gras pour mettre les parties ou les mots les plus importants en évidence ;
10. personnaliser chacune des lettres envoyées pour manifester le respect auquel tout citoyen a droit ;
11. adapter le contenu de la lettre à la situation particulière du destinataire ;

12. simplifier l'accès au numéro de téléphone indiqué en réduisant la possibilité de communiquer inutilement avec plusieurs boîtes vocales ;
13. réduire au maximum le délai entre la réception de la demande du citoyen et le moment où on lui répond par écrit ;
14. former les fonctionnaires à la rédaction de lettres.

Les 107 recommandations qui suivent découlent de l'analyse approfondie du corpus. Le lecteur averti constatera qu'elles sont en fait le prolongement détaillé des suggestions proposées par les participants aux groupes de discussion. La présentation des recommandations du Groupe Rédiger suit, dans la mesure du possible, l'ordre des parties de la lettre pour faciliter leur mémorisation.

6.2 Recommandations sur la présentation visuelle de la lettre

Ces recommandations portent sur l'aspect visuel de la lettre. Elles comportent aussi des observations sur la présence obligatoire ou facultative de certaines rubriques et même des avis sur leur opportunité.

- 1- Inscrire la signature visuelle des ministères ou des organismes sur la première page de toutes les lettres selon les recommandations du PIV.
- 2- Mettre les indications sur la nature de l'envoi et le mode d'acheminement en majuscules, sans plus, à la place prévue à cet effet.
- 3- Placer la mention du lieu et de la date à la droite de l'en-tête, conformément à la recommandation sur les alignements.
- 4- Inscrire le nom et l'adresse complète du destinataire.
- 5- Rattacher la mention *À l'attention de* à la vedette.
- 6- Placer les références sous la vedette, en minuscules.
- 7- Éviter le cumul des références.
- 8- Inclure un objet de façon systématique dans toutes les lettres de nature administrative.
- 9- Présenter l'objet en caractères gras, aligné sur la marge de gauche.
- 10- Signer les lettres à la main, dans la mesure du possible, de manière à personnaliser davantage la communication.
- 11- Placer la signature avant le titre, quel que soit le rang de l'auteur.
- 12- Éviter d'avoir recours au post-scriptum dans la correspondance administrative.

- 13- Préciser avec soin la nature et la fonction de chaque document annexé de manière à ce que le lecteur sache bien lesquels utiliser et pour quelles raisons il doit les utiliser.
- 14- Donner un titre aux pièces jointes.
- 15- Avoir recours au même traitement visuel dans les annexes et dans la lettre.
- 16- Ne plus indiquer les initiales.
- 17- Indiquer dans la zone de coordonnées toutes les indications utiles pour communiquer avec l'organisme.
- 18- Permettre la traçabilité ministérielle dans le cas des organismes qui relèvent d'un ministère.
- 19- Éviter d'inscrire des codes à barres dans les lettres aux particuliers.
- 20- Ne pas recourir aux cases à cocher dans les lettres aux particuliers.
- 21- Rédiger un appel, même dans les lettres types, et le séparer de l'objet par deux sauts de ligne.
- 22- Aligner le texte sur la marge de gauche.
- 23- Ne pas faire de retrait en début de paragraphe.
- 24- Séparer les paragraphes par un saut de ligne.
- 25- Inscrire une formule de salutation finale.
- 26- Éviter de confondre dans un même format la lettre et le formulaire.
- 27- Choisir le format 8,5 x 11 pouces dans les communications avec les particuliers.
- 28- Écrire des lettres courtes.
- 29- Laisser un espace suffisant pour les marges.
- 30- Présenter des lettres à deux alignements verticaux.
- 31- Adopter la police de caractères Arial (10 points minimum) pour toutes les lettres de l'Administration.
- 32- Paginer les pages d'un document de plus d'une page et, lorsque cela est possible, paginer aussi les annexes.
- 33- Ne pas employer les indicateurs de suite dans les lettres.
- 34- Numéroté les pages à partir de la page 2 dans l'angle inférieur droit, sans ponctuation.
- 35- Attribuer aux différents modes de mise en relief une fonction unique dans un même document pour éviter de dérouter le lecteur.
- 36- Choisir le caractère gras pour la mise en relief.
- 37- Proposer un canevas de lettre standard pour la correspondance de l'Administration destinée au grand public.

6.3 Recommandations sur le contenu de la lettre

Ces recommandations portent sur la pertinence, la précision et la clarté de l'information nécessaire pour rédiger les différentes parties qui composent le corps de la lettre.

- 38- Composer des objets même pour les lettres types.
- 39- Bannir la référence à un règlement ou à un article de loi dans l'objet de la lettre.
- 40- Éviter les acronymes dans la rédaction de l'objet.
- 41- Adopter une technique rigoureuse de composition de l'objet.
- 42- Indiquer l'acte administratif dans l'objet.
- 43- Composer des objets étroitement liés au contenu de la lettre.
- 44- Éviter de faire porter l'objet sur des informations complémentaires.
- 45- Rédiger un appel personnalisé.
- 46- Veiller à ce que toute lettre de l'Administration comprenne une mise en contexte, des données relatives à l'objet et des données complémentaires.
- 47- Commencer la lettre par une mise en contexte précise.
- 48- Rappeler les dates servant de référence à l'envoi de la lettre.
- 49- Dans un échange de correspondance, mentionner, là où c'est utile, le contenu des lettres antérieures.
- 50- Présenter l'acte administratif de manière explicite.
- 51- Décrire avec précision les circonstances conduisant à la décision.
- 52- Présenter une introduction aux mesures administratives ou à l'information lorsque le contenu de la lettre est complexe.
- 53- Détacher la mesure administrative de manière à ce qu'elle soit présentée comme information principale.
- 54- Justifier l'acte administratif de façon exhaustive.
- 55- Donner l'information qui permet au destinataire de décrire intégralement sa situation.
- 56- Décrire les conséquences de la décision.
- 57- Mentionner les sanctions sans détour.
- 58- Présenter de manière explicite les démarches que doit entreprendre le citoyen.
- 59- Mentionner explicitement les recours du citoyen.
- 60- Fournir systématiquement des renseignements qui permettront au lecteur de recourir à de l'aide extérieure en cas de besoin.
- 61- Donner les coordonnées de la personne responsable du dossier.
- 62- Reprendre systématiquement la formule de l'appel.
- 63- Rédiger des formules de salutation personnalisées qui tiennent compte du contenu de la lettre et du genre du destinataire.

6.4 Recommandations sur la structure de la lettre

Les recommandations sur la structure concernent l'organisation du contenu de la lettre : regroupement des thèmes, hiérarchisation de l'information autour de la mesure administrative annoncée, progression des idées.

- 64- Respecter l'ordre de succession des éléments suivants : **mise en contexte, annonce de la mesure, justification de la mesure**, renseignements sur les effets de la mesure, démarches à entreprendre, recours du citoyen, renseignements complémentaires, **sources pour obtenir des renseignements supplémentaires, coordonnées d'un responsable de dossier**.
- 65- Annoncer la mesure administrative immédiatement après la mise en contexte.
- 66- Manier les variantes stylistiques avec prudence.
- 67- Éviter de commencer une lettre par un article de loi.
- 68- Éviter les longs préambules inutiles.
- 69- Regrouper correctement l'information.
- 70- Respecter l'unité thématique des paragraphes.
- 71- Construire la lettre autour du thème central de la mesure administrative communiquée.
- 72- Bien marquer la hiérarchie des idées au sein de chaque paragraphe.
- 73- Éviter la dispersion de l'information dans la lettre.
- 74- Éviter de rompre la continuité thématique par l'insertion de renseignements au mauvais endroit.
- 75- Placer l'offre de renseignements supplémentaires à la fin et la détacher du reste.
- 76- Utiliser les bons mots de liaison pour marquer la progression logique.

6.5 Recommandations sur la personnalisation du discours

Ces recommandations proposent des moyens de rapprocher l'État du citoyen.

- 77- Choisir l'information en fonction de la situation particulière du destinataire.
- 78- Éviter les formulations qui s'adressent à des destinataires multiples.
- 79- Bannir tout effet d'automatisation.
- 80- Présenter l'information en personnalisant les acteurs en présence.
- 81- Décrire précisément la situation propre au destinataire.
- 82- Dans l'énoncé d'une loi, montrer comment la loi s'applique à la situation particulière du destinataire.

- 83- Présenter l'auteur de la lettre selon son rôle dans le dossier ou dans l'Administration.
- 84- Représenter l'auteur de la lettre par *je* dans des circonstances précises.
- 85- Dans la mesure du possible, représenter l'organisme responsable de la décision en ayant recours au pronom *nous*.
- 86- Interpeller le destinataire en utilisant le pronom *vous*.
- 87- Ne pas changer de point de vue en cours de rédaction.
- 88- Éviter le ton autoritaire.
- 89- Éviter les formules peu rassurantes.
- 90- Éviter les formules détournées pour signifier l'obligation.
- 91- Éviter les formules qui peuvent être perçues comme accusatrices.

6.6 Recommandations sur la rédaction

Ces recommandations portent principalement sur le choix du vocabulaire et la construction de la phrase.

- 92- Tester des modèles de lettres auprès d'un groupe de destinataires afin d'en évaluer l'efficacité.
- 93- 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.
- 94- Faire réviser les lettres de l'Administration par des rédacteurs-réviseurs.
- 95- Recourir à des procédés de vulgarisation quand la complexité de la lettre l'impose.
- 96- Ne pas hésiter à recourir aux définitions proposées dans *Le grand dictionnaire terminologique* pour rédiger les explications.
- 97- 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.
- 98- Consulter *Le grand dictionnaire terminologique* pour vous assurer du sens précis d'un terme technique afin de trouver l'équivalent en langue courante.
- 99- Remplacer le jargon administratif par des expressions courantes et directes.
- 100- Éviter les expressions alambiquées ou ampoulées.
- 101- Éviter les expressions vieilles ou rares.
- 102- Fournir un lexique dans l'intranet linguistique qui propose des reformulations simplifiées des mots ou expressions posant des problèmes de compréhension.
- 103- Faire connaître aux responsables de la rédaction la Banque de dépannage linguistique.
- 104- 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).

- 105- Insérer une seule unité d'information par phrase.
- 106- Construire des phrases de structure simple.
- 107- Éviter d'insérer des compléments entre des groupes fortement unis sur le plan syntaxique.

7. 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/>.
- BÉLISLE, Rachel. 1997. *Efforts d'accessibilité 1996*. [Rapport de recherche]. Montréal : Institut canadien d'éducation des adultes. 44 p.
- BOYER, Jean-Yves, DIONNE, Jean-Paul, RAYMOND, Patricia (dir.). 1994. *Évaluer le savoir-lire*. Montréal : Éditions Logiques. Collection Théories et pratiques dans l'enseignement. 317 p.
- BUREAU D'INFORMATION DU CANADA. 2000. *Enjeux et défis de communication auprès des Canadiens et des Canadiennes peu alphabétisés*. Ottawa : Bureau d'information du Canada. 42 p.
- BUREAU DE LA TRADUCTION. 1996. *Le guide du rédacteur*. 2^e 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.
- 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 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. 2000. *La démarche de rédaction*. Québec : Nota bene. Collection Rédiger. 179 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.
- CORBILIN, Francis. 1995. *Les formes de reprise dans le discours : anaphores et chaînes de référence*. Rennes : Presses Universitaires de Rennes. Collection Langue et discours. 246 p.
- DE VILLERS, Marie-Éva. 1997. *Multidictionnaire de la langue française*. 3^e édition. Montréal : Québec Amérique. Collection Langue et culture (dirigée par Jean-Claude CORBEIL). 1533 p.
- DIONNE, Marie-Josée. 1995. *Écrire simplement : guide d'application des techniques d'écriture simple*. Montréal : Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français (FCAF). 62 p.
- GÉLINAS, Marie-Claude. 2001. *La communication efficace : de l'intention aux moyens d'expression*. 2^e édition. Anjou : Éditions CEC. 306 p.
- GOFFMAN, Erving. 1974. *Les rites d'interaction*. Paris : Les Éditions de Minuit. Collection Le sens commun. 230 p.

- GOUVERNEMENT DU CANADA. 1993. *Pour un style clair et simple*. Réimpression. Ottawa : Groupe Communication Canada. 62 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.
- GUILLOTON, Noëlle, CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène (en collaboration avec l'Office Québécois de la langue française). 2000. *Le français au bureau*. 5^e édition. Québec : Les Publications du Québec. 503 p. [Plus un cédérom].
- HALLIDAY, Michael Alexander Kirkwood, HASAN, Ruqaiya. 1976. *Cohesion in English*, London : Longman Group. Collection English Language Series, n° 9. 374 p.
- 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].
- JONES, Stan. 1993. *Capables de lire, mais pas très bien : les lecteurs de niveau 3 = Reading, but not reading well : reading skills at level 3*. Ottawa : Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA). 26 p.
- KLINKENBERG, Jean-Marie. 1996. *Précis de sémiotique générale*. Bruxelles : De Boeck Université. Collection Points Essais, série « Sciences humaines ». 486 p.
- LENDEN, Lise. 1994. *Pour mieux communiquer dans une société pluraliste : guide de sensibilisation*. Québec : Publications du Québec. Collection Communiquer efficacement avec les Québécois des communautés culturelles. 83 p.
- LEYS, Michel. 2000. *Écrire pour être lu : comment rédiger des textes administratifs faciles à comprendre ?*. Bruxelles : ministère de la Communauté française de Belgique, Service de la langue française, et ministère de la Fonction publique, Service d'information. 84 p.
- LIEURY, Alain. 2000. *Introduction à la psychologie*. Paris : Dunod. Collection Les Topos. 123 p.
- MAINGUENEAU, Dominique. 1991. *L'analyse du discours*. Paris : Hachette Supérieur. Collection Université. 268 p.
- MAINGUENEAU, Dominique. 1998. *Analyser les textes de communication*. Paris : Dunod. Collection Lettres Sup. 211 p.
- MALO, Marie. 1996. *Guide de la communication écrite au cégep, à l'université et en entreprise*. Montréal : Québec Amérique. 322 p.
- MORENCY, Claire L. 2000. *La rédaction claire et simple : atelier de perfectionnement en français*. Québec : ministère de la Sécurité publique, Direction des communications, Équipe de la linguistique. 59 p. [Plus annexes].
- NICAISE, Jean-Claude (avec la collaboration de François ROY et Nicole JOBIN). 2002. *Guide de composition des communications écrites avec la clientèle émises à partir du système d'indemnisation (IND)*. Québec : Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), Vice-présidence aux services aux accidentés. 26 p.
- NØLKE, Henning, ADAM, Jean-Michel (dir.). 1999. *Approches modulaires : de la langue au discours*. Paris et Lausanne : Delachaux et Niestlé. 279 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>.
- PEPIN, Lorraine. 1998. *La cohérence textuelle, l'évaluer et l'enseigner : pour en savoir plus en grammaire du texte*. Laval : Groupe Beauchemin. 128 p.
- PERELMAN, Chaïm, OLBRECHTS-TYTECA, Lucie. 1992. *Traité de l'argumentation*. 5^e édition. Bruxelles : Éditions de l'Université de Bruxelles. 734 p.
- PRÉFONTAINE, Clémence, GODARD, Lucie, FORTIER, Gilles (dir.). 1998. *Pour mieux comprendre la lecture et l'écriture*. Montréal : Éditions Logiques. Collection Théories et pratiques dans l'enseignement. 370 p.
- PRÉFONTAINE, Clémence, LEBRUN, Monique. 1992. *La lecture et l'écriture : enseignement et apprentissage*. Montréal : Les Éditions Logiques. Collection Théories et pratiques dans l'enseignement. 354 p.
- Revue québécoise de linguistique : lisibilité et intelligibilité*. 1996. Vol. 25, n° 1. 240 p.
- ROBERT, André D., BOUILLAGUET, Annick. 1997. *L'analyse de contenu*. Paris : Presses universitaires de France. Collection Que sais-je ?, n° 3271. 127 p.
- SIMARD, Jean-Paul. 1998. *Guide du savoir-écrire*. Montréal : Éditions de l'Homme. 539 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 (DRSH), Secrétariat à l'alphabétisation (SNA), 131 p.
- WILLMS, Douglas. J. 1997. *Les capacités de lecture des jeunes Canadiens*. Ottawa : Statistique Canada. 39 p.