

# Qu'est-ce qu'un bon formulaire ?

Rapport du groupe de travail mandaté  
pour mener une recherche exploratoire sur la question



**Responsable du groupe de travail**

Camille Rodrigue  
Service des formulaires

**Document préparé par**

Sonya Trudeau

**Mise en page et infographie**

Serge Trépanier

**Document préparé sous la direction de**

Roger Castonguay, chef du Service des formulaires

## Table des matières

---

Résumé.....	4
<b>1</b> Introduction .....	5
<b>2</b> Présentation du groupe de travail .....	7
<b>3</b> Rappel du mandat .....	7
<b>4</b> Synthèse des conclusions du groupe de travail .....	8
<b>4.1</b> Définition du genre « formulaire » .....	8
<b>4.2</b> Précisions sur les caractéristiques d'un bon formulaire .....	10
<b>5</b> Autres recommandations.....	12
<b>6</b> Conclusion .....	13
<b>7</b> Annexe – Liste des caractéristiques d'un bon document.....	14
Bibliographie sélective.....	19



## Résumé

---

Qu'est-ce qu'un bon formulaire ? Telle est la question à laquelle notre groupe de travail devait répondre à la suite d'une recherche exploratoire. Voici nos principales conclusions :

- Un formulaire sera bon ou mauvais selon qu'il correspond ou non à la situation de communication qui le génère. Partant de là, nous ne pouvons proposer une définition générale qui expliquerait ce qu'est un bon formulaire.
- Nous soutenons toutefois qu'un bon formulaire est un formulaire **complet** et **pertinent**, c'est-à-dire un document qui non seulement **facilite le travail de remplissage** de ceux et de celles à qui on le destine, mais qui de plus **sert adéquatement** les besoins et les exigences de l'émetteur, en l'occurrence, Revenu Québec.
- Pour évaluer la qualité d'un document, on a besoin d'un outil de travail. Nous en proposons un en annexe. Il s'agit précisément d'une liste recensant les principales caractéristiques d'un bon document, lesquelles sont réparties selon les cinq aspects communicationnels devant être considérés dans toute tâche d'écriture. Cet outil a été élaboré pour le personnel du Service des formulaires (SFO), qui pourra l'utiliser comme aide-mémoire avant, pendant ou après tout travail de rédaction.
- L'ensemble de nos propositions s'arrime au grand projet de simplification des documents administratifs de la fonction publique, lequel découle de la volonté gouvernementale et organisationnelle de faciliter les rapports entre l'État et la population.

# 1 Introduction

---

La modernisation de la fonction publique, qui est axée sur le rapprochement de l'État et de la population, a fait du mouvement pour la simplification des communications de l'Administration une action concertée, appuyée par une volonté gouvernementale arrêtée. Responsable de ce projet, le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI)<sup>1</sup> s'est donc assuré de la collaboration d'organismes et de ministères, dont celle de Revenu Québec.

Grand correspondant des citoyennes et des citoyens, Revenu Québec s'est résolument engagé à poursuivre ses efforts de simplification en utilisant, entre autres, une langue claire et accessible dans ses communications avec la population. L'un des principaux acteurs dans ce projet à Revenu Québec : le Service des formulaires (SFO).

Si le SFO a été associé d'entrée de jeu au projet de simplification, c'est que son mandat particulier fait des documents qu'on y conçoit une interface de choix entre Revenu Québec et la population. À preuve :

- le SFO compte à son actif plus de 800 documents publics en français, formulaires et guides d'accompagnement confondus ;
- ces documents touchent 6 582 000 citoyennes et citoyens, dont 291 000 employeurs, 264 000 sociétés, 527 000 mandataires et 5 500 000 particuliers ;
- à cela s'ajoute le personnel de Revenu Québec qui utilise les quelque 400 formulaires internes.

Pour assurer la lisibilité et l'intelligibilité des documents qu'il conçoit, quel que soit le public cible<sup>2</sup>, le personnel du SFO doit s'attaquer au quotidien à une tâche colossale et délicate : rendre l'univers fiscal accessible à la population. Cette tâche, elle s'articule en trois temps :

1. **Comprendre** les lois, les mesures, les règlements desquels relève le document à concevoir ou à mettre à jour.
2. **Transposer** ces lois, ces mesures, ces règlements en grilles de calcul, en questions précises, en explications sommaires ou détaillées, etc.
3. **Adapter** et **vulgariser** le propos, soit construire l'ensemble du document en fonction de l'univers du public cible.

---

1. Le MRCI était responsable de ce projet jusqu'en 2004. Les suites de ce projet sont maintenant sous la responsabilité du Secrétariat du Conseil du trésor.

2. Dans les faits, Revenu Québec a un seul public cible (soit le citoyen moyen), mais ce « large » public se divise en différents groupes plus spécifiques.

Considérant l'ensemble de ce contexte gouvernemental et la portée du travail du personnel du SFO, nous avons étudié la question *Qu'est-ce qu'un bon formulaire ?* en vue de proposer des pistes de réflexion au comité de coordination du SFO. Dans le présent rapport, nous faisons état de nos conclusions et de nos recommandations. Nous avons divisé le tout en sept parties, incluant l'introduction, la conclusion et une annexe, comme l'indique la table des matières à la page 1. Le tout est suivi d'une bibliographie sélective.

## 2 Présentation du groupe de travail

---

Pour favoriser les échanges multidisciplinaires, des membres des divisions suivantes se sont engagés à participer à notre groupe de travail :

- Division de la conception de formulaires – secteur des taxes ;
- Division de la conception de formulaires – secteur de l'impôt des particuliers ;
- Division de la conception visuelle ;
- Division de la linguistique ;
- Division des formulaires électroniques.

## 3 Rappel du mandat

---

Notre groupe de travail avait pour mandat de proposer au comité de coordination du SFO une définition générale de ce qu'est « un bon formulaire » à partir d'une recherche exploratoire sur la question.

Compte tenu des différents types de documents produits au SFO (guides, relevés, formulaires, etc.), nous avons convenu de nous concentrer uniquement sur les formulaires proprement dits et, par ricochet mais non dans le détail, sur les documents d'accompagnement (guides et feuillets d'information<sup>3</sup>). Pour ce faire, nous avons choisi de formuler notre mandat à partir de deux objectifs. Les voici :

1. définir ce qu'est un formulaire ;
2. dresser la liste des **caractéristiques** d'un bon formulaire.

Notre mandat ainsi formulé a été validé par le comité de coordination du SFO en mai 2004.

---

3. Qu'on appelle aussi *feuillelet explicatif*.

## 4 Synthèse des conclusions du groupe de travail

Cette partie se divise en deux volets : la définition du genre « formulaire » et des précisions sur les caractéristiques d'un bon formulaire.

### 4.1 Définition du genre « formulaire »

Pour la définition du genre « formulaire », nous nous sommes inspirés de définitions provenant, entre autres, des ouvrages suivants :

- Dictionnaire de la comptabilité et de la gestion financière (1994) ;
- Dictionnaire de la comptabilité et des disciplines connexes (1982) ;
- Dictionnaire du français plus (1987) ;
- Grand dictionnaire terminologique (GDT) [fiche datant de 2004] ;
- Le Petit Larousse (2004) ;
- Le Multidictionnaire (2001) ;
- Le Petit Robert (2001) ;
- Le Trésor de la langue française informatisé.

Tous les dictionnaires que nous avons consultés proposent sensiblement la même définition. À titre d'exemple, reprenons ici, dans l'ordre, celle du GDT (fiche de 2004) et celle du *Petit Robert* (2001) :

Document préétabli qui comporte des espaces dans lesquels la personne concernée inscrit les renseignements demandés. (GDT)

Imprimé comportant une série de questions, généralement d'ordre administratif, en face desquelles la personne intéressée doit inscrire ses réponses. (*Robert*)

Considérant le type de documents conçus au SFO<sup>4</sup> et les définitions généralement reconnues pour le terme *formulaire*, nous proposons la définition suivante pour décrire ce type de produit à Revenu Québec :

Document administratif préétabli qui comporte une série de questions ou d'énoncés<sup>5</sup> auxquels la personne concernée doit répondre en fournissant les renseignements demandés.

4. Rappelons ici que les formulaires du SFO ont des caractéristiques particulières (ex. : utilisation de grilles de calcul et de consignes mathématiques), en plus d'être liés à un domaine plutôt méconnu de la population, la fiscalité.

5. Par exemple, les énoncés utilisés pour demander un calcul.



On comprend donc que le genre « formulaire » est un **genre d'écrit administratif** conçu pour la **collecte de données** et pour le **traitement** de celles-ci. Le formulaire est un outil de gestion de l'information et un mode de communication incontournable entre l'État et la population.

À ce propos, voici un extrait de l'ouvrage *Guide d'écriture des imprimés administratifs*, publié **en 1992** par l'Office québécois de la langue française (OQLF)<sup>6</sup>, ouvrage qui, il y a déjà plus de dix ans, présentait les choses de la même façon :

Les imprimés administratifs sont des **outils de gestion** indispensables pour tout genre d'organisme ou d'entreprise. Ils ont pour fonction, d'une part, de faire le lien entre les divers services et activités et, d'autre part, d'enregistrer, en vue de leur conservation, toutes les informations pertinentes au bon fonctionnement de l'entreprise. **Ils ont également un grand impact auprès du public, car les imprimés constituent souvent pour celui-ci son seul contact avec l'Administration.**

**Il importe donc qu'ils soient conçus et présentés avec le plus grand soin.**

Il existe une très grande variété d'imprimés. Certains sont d'utilisation interne et demeurent à l'intérieur d'un service ; d'autres, au contraire, circulent entre les services et très souvent même à l'extérieur de [l'organisme]. [...] (p. 19)

Soulignons que la définition que nous proposons montre que le formulaire n'est pas un document rédigé sous forme de texte suivi. De style plutôt télégraphique, le genre « formulaire » n'est ni un guide, ni un feuillet d'information, ni un copier-coller d'une loi accompagné de champs à remplir.

Dans les faits, un formulaire ne doit pas renfermer trop d'information. Il peut certes donner quelques indications ou quelques consignes de remplissage, mais son rôle consiste à poser des questions, à demander des réponses. Si trop d'indications sont nécessaires pour guider le lecteur dans sa tâche de lecture-écriture (ou de consultation-remplissage), on doit concevoir en parallèle un feuillet d'information ou un guide. Le lecteur saura d'instinct consulter le document qui fournira des réponses à ses questions et parcourir celui où il doit fournir lui-même des réponses.

**Un bon formulaire est donc un formulaire complet et pertinent, c'est-à-dire un document qui non seulement facilite le travail de remplissage de ceux et de celles à qui on le destine, mais qui de plus sert adéquatement les besoins et les exigences de l'émetteur, en l'occurrence, Revenu Québec.**

---

6. Appelé à l'époque Office de langue française (OLF).

## 4.2 Précisions sur les caractéristiques d'un bon formulaire

Selon certains chercheurs<sup>7</sup>, pour qu'un document soit accessible à son public cible – c'est-à-dire pour qu'un document soit qualifié de « bon document » dans une situation de communication donnée –, il doit être à la fois **lisible** et **intelligible**.

Le caractère lisible d'un document dépend surtout de ses aspects visuel<sup>8</sup> et linguistique ; son caractère intelligible découle principalement de ses aspects informatif, structurel et rédactionnel.

La qualité globale d'un document doit être évaluée selon ces cinq aspects de la tâche d'écriture. Chacun de ces aspects joue un rôle précis dans la compréhension ou la non-compréhension du message qui sera reçu par le public cible ; parallèlement, chacun de ces aspects influence, directement ou non, la qualité de l'échange qu'instaure l'Administration avec la population.

Le tableau qui suit explique sommairement les concepts de lisibilité et d'intelligibilité. Pour illustrer notre propos, nous détaillons les cinq aspects de la tâche d'écriture dans l'optique d'une communication dite « réussie ».

### Synthèse des cinq aspects à considérer dans la tâche d'écriture (inspiré de TRUDEAU 2003)

La tâche d'écriture	Les aspects à considérer pour une communication dite « réussie »
<b>Lisibilité</b>	<p><b>Visuel</b> : On a respecté les règles typographiques, choisi des procédés de mise en évidence adéquats, assuré la qualité de la présentation matérielle (ex. : document aéré, police de caractères lisible), etc.</p> <p><b>Linguistique</b> : On a porté une attention particulière à la construction des phrases, au choix du vocabulaire, à la ponctuation, à la progression logique, etc.</p>
<b>Intelligibilité</b>	<p><b>Informatif</b> : On a bien ciblé l'information à transmettre, sélectionné les renseignements importants, fourni des explications au besoin, etc.</p> <p><b>Structurel</b> : On a opté pour le bon genre d'écrit (formulaire, guide, etc.) et on en a respecté les composantes obligatoires ; on a structuré l'information selon un plan détaillé, regroupé les idées principales et secondaires dans un ordre cohérent, etc.</p> <p><b>Rédactionnel</b> : On a bien réfléchi à la façon de s'adresser au lecteur, au ton à retenir, au degré de vulgarisation des notions ; on a identifié l'émetteur ; on a procédé à la validation du texte (ex. : lecture critique par un pair, grille de vérification), etc.</p>

7. Voir entre autres les recherches du Groupe Rédiger (2003 et 2002).

8. Lorsqu'il est question de documents dynamiques, en plus de considérer l'aspect visuel du document, on doit aussi tenir compte de son aspect fonctionnel, soit de sa convivialité.

Pour évaluer la qualité d'un document, **on a besoin d'un outil de travail**. Nous en proposons un en annexe. Il s'agit précisément d'une liste recensant les principales caractéristiques d'un bon document, lesquelles sont réparties selon les cinq aspects devant être considérés dans toute tâche d'écriture. Cet outil, le personnel du SFO pourra l'utiliser comme aide-mémoire avant, pendant ou après tout travail de rédaction.

La liste que nous proposons est inspirée de la grille de vérification du guide *Pour qu'on vous lise... tout simplement : techniques de rédaction en langue claire et simple* (SAVARD 2003b : 72-73), et de celle remise aux participants lors de la formation-pilote du Groupe Rédiger *Concevoir des formulaires pour les citoyens* (mars 2004). Comme chacune de ces deux grilles renferme un éventail de caractéristiques et que l'ensemble de ces caractéristiques couvre les cinq aspects de la tâche d'écriture, nous avons jugé opportun de les fusionner en une liste de caractéristiques<sup>9</sup> pouvant servir d'aide-mémoire au personnel du SFO.

Rappelons que chaque tâche d'écriture s'inscrit dans une situation de communication donnée. Par conséquent, pour chaque tâche d'écriture, les équipes qui travaillent à la conception des formulaires et des documents connexes de Revenu Québec doivent apprendre à trouver l'équilibre entre les attentes et les besoins du public cible et les exigences et les besoins de Revenu Québec.

---

9. Cette liste a été reprise dans le guide *La rédaction, un casse-tête ? Coup de pouce pour la conception de formulaires et de documents connexes* (p. 59-65).

## 5 Autres recommandations

---

Notre recherche exploratoire nous a démontré qu'il serait judicieux d'entreprendre une réflexion similaire pour les documents d'accompagnement des formulaires. Somme toute, nous estimons qu'une telle analyse devrait être effectuée pour tous les genres d'écrits produits au SFO et que des modèles de documents devraient être élaborés à la suite de ces analyses. Le titre provisoire proposé pour cette analyse : *Typologie des documents administratifs conçus et réalisés au SFO*.

En effet, nous croyons que, pour plus de précisions sur la manière de structurer l'information dans les documents réalisés au SFO, le personnel a besoin de modèles standardisés pour chacune des catégories de documents existants (relevés, formulaires de déclaration, formulaires de crédits d'impôt, guides, feuillets d'information, etc.). Seule une étude de l'ensemble des documents, qui fasse ressortir les constantes et les similitudes entre ces différents genres d'écrits, permettrait de dégager de tels modèles.

## 6 Conclusion

---

Nous avons mené notre recherche exploratoire à partir du cadre d'analyse suivant :

- le mandat et les objectifs du SFO déterminent quels sont les produits à réaliser et les services à offrir ;
- c'est aussi à partir du profil de chaque public cible que l'on peut fixer les caractéristiques des produits à réaliser et des services à offrir ;
- de ces produits et services préétablis dépendent les attentes du SFO en matière de simplification ;
- c'est à partir de l'ensemble de ces considérations que l'on peut repenser et adapter l'organisation du travail au SFO en vue d'offrir à la population des documents d'une qualité communicationnelle satisfaisante.

L'ensemble de nos propositions s'arrime au grand projet de simplification des documents administratifs de la fonction publique, lequel découle de la volonté gouvernementale et organisationnelle de faciliter les rapports entre l'État et la population. Le présent rapport vient s'ajouter aux activités de sensibilisation (ex. : formation, réunion de service) et aux autres documents de référence mis à la disposition du personnel du SFO pour le guider dans son mandat.

## 7 Annexe – Liste des caractéristiques d'un bon document

ASPECT VISUEL	OK	À revoir	Sans objet
1. Le format du document est adéquat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Le traitement graphique facilite la lecture.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. La présentation visuelle est aérée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. La mise en page fait ressortir l'essentiel de l'information.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Le circuit de lecture (titres, sous-titres et intertitres) est efficace.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. La taille des polices de caractères retenues est lisible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Les éléments-clés (mots, phrases, etc.) sont mis en relief avec modération.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Des points de lecture (symboles graphiques, puces, etc.) attirent l'attention du lecteur et renforcent le contenu informatif du document.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. La numérotation des parties est efficace et conforme aux règles d'écriture en usage au SFO.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Des formules mathématiques facilitent la compréhension.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Des illustrations (tableaux, graphiques, etc.) explicitent le contenu informatif du document.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Les procédés de mise en évidence (gras, souligné, italique) sont bien exploités.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Le texte est écrit avec une encre foncée sur un fond pâle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Les espaces consacrés aux réponses sont adaptés à la quantité d'information qu'ils doivent recevoir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Les zones réservées à l'Administration sont clairement identifiées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. L'impression est de qualité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Le document respecte les normes graphiques en usage au SFO.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Les critères du PIV sont respectés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ASPECT FONCTIONNEL – Pour les documents dynamiques**

	OK	À revoir	Sans objet
22. La ou les polices de caractères retenues sont bien lisibles à l'écran.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Le texte est écrit avec une couleur foncée sur un fond pâle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Les calculs et les reports informatisés sont exacts.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Les éléments de navigation (boutons, hyperliens, etc.) sont efficaces.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Les éléments d'interface (cases à cocher, listes déroulantes, etc.) facilitent la tâche de remplissage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. La navigation est conviviale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Les bulles d'aide et les messages d'alerte sont pertinents et efficaces.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. De façon générale, les messages et les textes respectent les principes de rédaction Web.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ASPECT LINGUISTIQUE**

	OK	À revoir	Sans objet
33. Le vocabulaire est simple, concret et précis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. La terminologie est uniformisée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Les termes techniques et complexes sont rares et définis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Les mots-clés sont répétés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Le verbe d'action, plus vivant et plus concret, remplace le nom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Une même notion est toujours désignée par le même mot.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. L'emploi des adverbes est limité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Les mots inutiles et les redondances sont supprimés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Les sigles sont expliqués.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. L'usage des abréviations est limité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. La longueur des phrases est limitée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Les longues énumérations à l'intérieur des phrases sont éliminées ou présentées à l'aide de puces et de tirets.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Les phrases respectent, autant que possible, l'ordre logique normal : sujet, verbe, complément.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ASPECT LINGUISTIQUE** (suite)

	<b>OK</b>	<b>À revoir</b>	<b>Sans objet</b>
46. Les phrases négatives ont été reformulées lorsque cela était nécessaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. La forme passive est utilisée uniquement lorsque cela est nécessaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. Le verbe a été rapproché de son sujet et de son complément.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Les mots importants sont placés au bon endroit dans la phrase.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Les pronoms personnels ont été rapprochés de leur antécédent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Les pronoms relatifs sont bien choisis ; leur antécédent est clair et à proximité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Les mots liens sont présents et marquent bien la relation entre les éléments de la phrase, ainsi que la progression logique du texte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. Le nombre de propositions subordonnées est limité à deux.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. Les compléments circonstanciels sont au bon endroit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. Les questions et les énoncés sont formulés clairement et permettent une seule réponse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. Les paragraphes contiennent une seule idée principale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
57. Le nombre de phrases est limité à cinq ou six par paragraphe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. Les règles de ponctuation sont respectées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. Les ressources de la ponctuation sont utilisées avec efficacité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60. Le document respecte les règles d'écriture en usage au SFO.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ASPECT INFORMATIF**

	<b>OK</b>	<b>À revoir</b>	<b>Sans objet</b>
64. Le titre du formulaire est explicite et en rapport avec la mesure administrative ou légale qui s'y rattache.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65. Le lecteur peut aisément savoir s'il est ou non concerné par le formulaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66. Le lecteur peut aisément identifier l'émetteur du formulaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67. Le contexte légal et administratif du formulaire est clairement expliqué.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68. Les critères d'application et d'admissibilité sont clairement présentés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69. Les exceptions sont énoncées clairement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**ASPECT INFORMATIF** (suite)

	OK	À revoir	Sans objet
70. Les conséquences en cas de non-respect des exigences sont clairement formulées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71. Les modalités de transmission sont clairement indiquées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72. Les pièces à fournir sont clairement indiquées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73. S'il s'agit de la mise à jour d'un formulaire, les principaux changements sont mentionnés (si cela est nécessaire).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
74. Des renseignements sur l'aide au remplissage sont clairement indiqués.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75. Le lecteur peut facilement savoir où il peut trouver des renseignements supplémentaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76. Les demandes formulées au lecteur sont justifiées compte tenu du contexte légal et administratif du formulaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
77. Des exemples concrets et des contre-exemples facilitent la compréhension.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
78. Seule l'information utile a été sélectionnée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
81.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ASPECT STRUCTUREL**

	OK	À revoir	Sans objet
82. On a retenu le bon genre d'écrit (guide, formulaire, relevé, etc.) et on a respecté les composantes obligatoires de ce genre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
83. Un guide ou un feuillet explicatif accompagne le formulaire (si cela est nécessaire).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
84. Le formulaire ne renferme pas d'information devant se retrouver dans un guide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
85. Le système de renvois entre le formulaire et le guide est uniformisé et demande peu de manipulations au lecteur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
86. Les différentes parties du document sont bien hiérarchisées et sont présentées selon un ordre logique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
87. Chaque partie du document est chapeauté d'un titre explicite.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
88. L'introduction décrit le contenu du document.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
89. L'information importante est présentée en premier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
90. L'information est fournie en fonction de l'action que le lecteur doit réaliser.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
91. L'information apparentée est bien regroupée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
92. Les idées secondaires se rattachent aux idées principales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ASPECT STRUCTUREL (suite)**

	<b>OK</b>	<b>À revoir</b>	<b>Sans objet</b>
93. Le remplissage du formulaire est facilité par des choix fermés, l'usage de cases à cocher ou de peignes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
94. Une version adaptée aux besoins des divers lecteurs (ex. : ceux ayant un handicap visuel) est disponible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
95.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
96.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
97.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ASPECT RÉDACTIONNEL**

	<b>OK</b>	<b>À revoir</b>	<b>Sans objet</b>
98. L'information est traitée du point de vue du citoyen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
99. Dans la mesure du possible, l'adresse au citoyen se fait à la 2 <sup>e</sup> personne (emploi du vous), non à la 3 <sup>e</sup> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
100. Le ton retenu est adéquat compte tenu de l'objectif de la communication.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
101. Le style est dynamique et personnalisé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
102. Les grands principes de la rédaction en langue claire et simple sont respectés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
103. Le document est écrit dans un français correct.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
104. Une table des matières, une liste d'abréviations, un lexique sont inclus, lorsque cela est nécessaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
105.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
106.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
107.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Commentaires généraux**


---



---



---



---



---



---



---



---

## Bibliographie sélective<sup>10</sup>

- AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA (ADRC). 2000. *Manuel de publication*. Ottawa : Direction des services à la clientèle, ADRC. 47 p.
- 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). Sous la direction de Céline Beaudet.  
[En ligne : [http://www0.usherb.ca/flsh/rrp/no1\\_beaudet\\_res.htm](http://www0.usherb.ca/flsh/rrp/no1_beaudet_res.htm)].
- BISSON, Monique, CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène, et MAILLET, Normand. 1992. *Guide d'écriture des imprimés administratifs*. [Document préparé à la Direction de la francisation de l'Office de la langue française (OLF)]. Québec : Les Publications du Québec. 137 p.
- BUREAU DE LA TRADUCTION. 1996. *Le guide du rédacteur*. 2<sup>e</sup> édition, revue et augmentée. Ottawa : ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. 319 p.
- CAYER, Micheline. 2004. *Un premier pas vers les citoyennes et les citoyens*. [Document inédit lié au dossier de candidature du manuel *Pour qu'on vous lise... tout simplement : techniques de rédaction en langue claire et simple* (SAVARD 2003b), pour le concours Les Mérites du français 2003, organisé par l'OQLF.]. Québec : Service des formulaires, ministère du Revenu. 2 p.
- CLERC, Isabelle, BEAUDET, Céline. 2003. « Écrire pour être compris ». *À la découverte du Forum ALPHA-2002*. [Cédérom]. Québec : ministère de l'Éducation. [Production Les Ateliers numériques].
- 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. 2003. *La simplification : mode d'emploi*. Conférence présentée lors du colloque sur la simplification des communications Zoom sur une langue claire et accessible. 7 p.  
[En ligne : <http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca>].

10. Les dictionnaires consultés ne font pas partie de cette bibliographie.

- CLERC, Isabelle (dir.). 2002-2003. *Rédiger : le magazine de la rédaction professionnelle*. Vol. 5, n° 2 (Zoom sur la langue claire et simple). [En ligne : <http://www.ciral.ulaval.ca/redaction/mag/n5/default.htm>].
- CLERC, Isabelle. 2000. *La démarche de rédaction*. Québec : Éditions Nota bene. Collection Rédiger. 179 p.
- COMMISSION POUR LES SIMPLIFICATIONS ADMINISTRATIVES (COSA). 2001a. *Des simplifications administratives pour les particuliers*. [Réunion de la COSA du 11 janvier 2001]. [Paris] : Secrétariat général du gouvernement. [Non paginé, plus une annexe].
- COMMISSION POUR LES SIMPLIFICATIONS ADMINISTRATIVES (COSA). [2001b]. *Guide pour la conception et la diffusion des formulaires administratifs*. [Paris] : Secrétariat général du gouvernement. [Sections multiples].
- COMMISSION POUR LES SIMPLIFICATIONS ADMINISTRATIVES (COSA). [2001c]. *Questionnaire d'auto-évaluation de formulaires*. [Paris] : Secrétariat général du gouvernement. [Non paginé].
- COMMUNICATION CANADA. 2003. *Pour des communications réussies : trousse d'outils – l'alphabétisme et vous*. Ottawa : gouvernement du Canada. Sections multiples. [En ligne : [http://www.communication.gc.ca/services/alpha\\_lit/2003/scr2003\\_f.pdf](http://www.communication.gc.ca/services/alpha_lit/2003/scr2003_f.pdf)].
- DIVISION DE LA LINGUISTIQUE. 2003. *Mots et expressions à connaître*. Québec : Service des formulaires, ministère du Revenu. 24 p.
- FERNBACH, Nicole. 2003. *Le mouvement international pour la simplification des communications officielles*. Montréal : Centre international de lisibilité. 52 p. [En ligne : <http://www.lisibilite.net>].
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. 2001. *Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec*. Québec : gouvernement du Québec. 158 p. [En ligne : [www.piv.gouv.qc.ca](http://www.piv.gouv.qc.ca)].
- GROUPE RÉDIGER (sous la direction d'Isabelle Clerc). 2003. *Simplification des lettres de l'Administration adressées au grand public*. [Rapport de recommandations]. Québec : ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI). 83 p. [En ligne : <http://www.webmaestro.gouv.qc.ca/simplification>].
- 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. [En ligne : <http://www.webmaestro.gouv.qc.ca/simplification>].

- GUILLOTON, Noëlle, CAJOLET-LAGANIÈRE, Hélène. 2000. *Le français au bureau*. 5<sup>e</sup> édition. Québec : Les Publications du Québec. 503 p. [Plus un cédérom].
- 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].  
[En ligne : <http://www.webmaestro.gouv.qc.ca/simplification>].
- KAVANAGH, Éric. 2004. *Utilisabilité des documents Web institutionnels : les principes de base*. 2<sup>e</sup> version corrigée et augmentée. [Sans lieu]. 13 p.  
[En ligne : <http://www.ciral.ulaval.ca/redaction/gr1/travaux.htm>].
- KAVANAGH, Éric. [2003]. *Écrire pour le Web : les principes généraux*. Québec : Centre d'expertise des grands organismes. 42 p.
- KEMPA, Corinne, et autres. 2002. *Rapport sur la pertinence d'utiliser un logiciel de lisibilité à la Direction des formulaires*. Québec : Direction des formulaires, ministère du Revenu. 29 p.
- LENDEN, Lise. 1994. *Pour mieux communiquer dans une société pluraliste : guide de sensibilisation*. Québec : Les Publications du Québec. Collection Communiquer efficacement avec les Québécois des communautés culturelles. 83 p.
- LE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC. 2001. « Administration de l'impôt des particuliers ». *Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2000-2001 : tome II*. Québec : gouvernement du Québec. 58 p.
- 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.  
[En ligne : <http://www.webmaestro.gouv.qc.ca/simplification>].
- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (OQLF). 2002. *Étude portant sur la terminologie commune de la section « Renseignements sur l'identité » des formulaires de l'Administration destinés au grand public*. [Rapport préparé dans le cadre du projet de simplification de la communication gouvernementale]. Québec : OQLF. 56 p.  
[En ligne : <http://www.webmaestro.gouv.qc.ca/simplification>].
- SAVARD, Claire. 2003a. *Règles d'écriture en usage au Service des formulaires*. Québec : Service des formulaires, ministère du Revenu. 34 p.
- SAVARD, Claire. 2003b. *Pour qu'on vous lise... tout simplement : techniques de rédaction en langue claire et simple*. Québec : Service des formulaires, ministère du Revenu. 80 p.

- TRÉPANIÉ, Serge. 2005. *Normes graphiques en usage au Service des formulaires*. Québec : Service des formulaires, Revenu Québec. 64 p.  
[Ce document a été conçu en 2003 et mis à jour en 2004 et en 2005].
- TRUDEAU, Sonya, et autres. 2004. *La rédaction, un casse-tête ? Coup de pouce pour la conception de formulaires et de documents connexes*. Québec : Service des formulaires, Revenu Québec. 69 p.
- TRUDEAU, Sonya. 2003. *Les recommandations liées à la rédaction en langue claire et simple : entre lisibilité et intelligibilité*. Mémoire de maîtrise en linguistique, Québec, Université Laval. xii-99 p.  
[En ligne : <http://www.theses.ulaval.ca>].

