

Lisibilité et qualité de la langue utilisée dans les sites gouvernementaux québécois

Étude effectuée par Hélène Cajolet-Laganière

Professeure titulaire

Département des lettres et communications

Université de Sherbrooke

Avril 2000

Mandat

Évaluation de la qualité de la langue et de la lisibilité dans les sites
Web du gouvernement du Québec

Période de l'analyse : février et mars 2000

Lisibilité :

Qualités

- qui font qu'un texte est d'accès plus facile pour le lecteur;
- qui favorisent la compréhension et la mémorisation des idées véhiculées.

Qualité de la langue

La qualité se mesure généralement à partir de standards fixés.

Cadre d'analyse

Évaluation de la qualité des sites à partir de **quatre paramètres** :

1. paramètre de type **social**;
2. paramètre de type **normatif**;
3. paramètre de type **linguistique**;
4. paramètre de type **textuel**.

Corpus

Six sites ont été analysés :

1. site central du gouvernement du Québec;
2. ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS);
3. ministère de la Famille et de l'Enfance (MFE);
4. ministère de l'Environnement (MENV);
5. ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ);
6. site de la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial (CEEC).

Échantillons tirés de ces sites :

Portail et accueil

Recherche

Pour nous joindre

Réalisation du site

Aide à la navigation

Présentation des ministères

Plan du site

Contenus informatifs

Nouveautés

Allocutions, communiqués,
discours

Foire aux questions

Environ 500 pages ont été analysées aux fins de cette étude.

Paramètre de type « social » :

Qualité et importance de l'émetteur et du public visé

L'Émetteur est le gouvernement du Québec.

Il s'agit donc d'une **communication institutionnelle externe**.

La langue de l'Administration publique :

- Une langue qui influence la population et lui sert de modèle linguistique.
- Une vitrine nationale et internationale que le gouvernement ne peut se permettre de négliger.
- **Une langue qui ne peut tolérer même les petites imperfections.**
- Cette langue doit donc viser à la meilleure qualité possible tant dans la forme que dans le contenu.

Le public visé est très large

- L'ensemble de la population québécoise
- Les internautes du Canada et de la francophonie internationale

Aussi, l'information diffusée doit-elle être d'autant plus

- claire,
- précise,
- pertinente,
- compréhensible,
- facile d'accès.

Résultats : Variables de type « normatif »

Écarts par rapport à la terminologie standardisée de l'OLF.

Standard : *Vocabulaire de l'Internet : terminologie de l'information de l'OLF.*

Écarts par rapport aux codes orthographique, grammatical, syntaxique, typographique.

Registres de langue en fonction du type de discours, pléonasmes, impropriétés.

Standard : dictionnaires, grammaires et autres ouvrages de référence usuels.

Résultats : Variables de type « normatif »

Emprunts critiqués à l'anglais (emprunts lexicaux et emprunts de sens).

Standard : *Dictionnaire électronique des anglicismes* et autres ouvrages de référence pertinents.

Féminisation des titres de fonction et du discours.

Standard : *Le français au bureau* et les avis de la CTOLF.

Écarts par rapport aux standards fixés :

Dans l'ensemble, les sites respectent la terminologie informatique de l'OLF.

40 termes français standardisés, 3 termes critiqués.

Dans l'ensemble, relativement peu d'écarts par rapport aux codes orthographique, grammatical, syntaxique.

12 coquilles, une trentaine d'erreurs orthographiques et grammaticales.

Par ailleurs, beaucoup d'écarts par rapport au code typographique, (notamment un manque d'uniformité) dans la majorité des sites.

Écarts par rapport aux standards fixés :

Relativement peu d'emprunts lexicaux à l'anglais, mais davantage de calques ou emprunts de sens (une trentaine d'emprunts différents).

Féminisation des titres de fonction et du discours présente mais non systématique (on féminise dans environ 50 % des cas).

- Emploi privilégié de génériques et de collectifs.
- Connaissance des règles et principes de féminisation.

Ne correspond pas au standard établi par l'OLF.

Éléments de solution et instrumentation :

Accès direct au vocabulaire de l'informatique de l'OLF : liens hypertextes pour les mots critiqués et équivalents proposés.

Accès au dictionnaire intégré, *Word ou Word Perfect* (pour éviter les écarts orthographiques) et autres logiciels de correction, selon le cas.

À partir du *Français au bureau*, extraire un logiciel de correction pour le code typographique; repérage des emplois critiqués et solutions de rechange proposées.

Éléments de solution et instrumentation :

Accès direct aux titres de fonction et féminisation du discours ainsi qu'à une liste de collectifs et génériques (mieux fixer le standard souhaité dans le cas de la féminisation des textes).

La féminisation doit être une pratique rédactionnelle.

Résultats : Variables de type « linguistique »

1. Longueur des phrases
2. Complexité syntaxique et types de phrases
3. Cohérence et cohésion du texte
4. Mots simples, concrets et connus du public
5. Intérêt humain et facilité de lecture

Standard : critères et tests de lisibilité, notamment le test de facilité de lecture et d'intérêt humain (grille de calcul proposée par Rudolf Flesh).

Écarts par rapport aux standards fixés :

Longueur des phrases

- La moyenne de mots par phrase est de 29 (**standard** : environ 18 mots par phrase).
- Les phrases sont donc relativement longues par rapport au standard de lisibilité.

Complexité syntaxique et types de phrases

- Surtout des phrases à structure syntaxique simple.
- Essentiellement des phrases affirmatives, déclaratives, à la voix active.
- Les phrases correspondent dans l'ensemble au standard de lisibilité.

Écarts par rapport aux standards fixés :

Cohérence et cohésion du texte

- Utilisation cohérente des charnières du discours.
- Emploi abondant et pertinent de titres, sous-titres et intertitres.
- Les textes produits correspondent, dans l'ensemble, au standard de lisibilité.

Intérêt humain et facilité de lecture

- Selon le test de facilité de lecture et d'intérêt humain (grille de calcul proposée par Flesh) :
 - les textes sont qualifiés de « très difficiles »;
 - l'intérêt humain est peu élevé.
 - Ils s'apparentent aux revues commerciales et spécialisées.
- Les textes produits ne correspondent pas au standard de lisibilité.

Écarts par rapport aux standards fixés :

Mots simples, concrets et connus du public visé

- Trop grande quantité de mots longs, abstraits (plusieurs souvent dans une même phrase).
- Plusieurs termes techniques non reformulés, notamment dans les sites plus spécialisés.
- Quantité de mots qui rendent compte de réalités sociales, politiques, institutionnelles québécoises non répertoriés dans les dictionnaires usuels (vocabulaire standard québécois). À titre d'exemple, quelque 400 mots, sens et expressions dans 72 pages de textes.
- Cela nuit à l'intelligibilité du texte et à la compréhension des idées véhiculées.
- Les textes produits ne correspondent pas au standard de lisibilité.

Éléments de solution et instrumentation

Pour améliorer la lisibilité et la compréhension des textes :

- Diminuer le nombre de phrases trop longues.
- Porter attention au vocabulaire abstrait.
- Selon le cas, reformuler les termes techniques dans les textes (fournir un guide des divers procédés de reformulation).
- Créer des liens hypertextes qui renvoient le lecteur à un lexique, vocabulaire ou glossaire intégré au site.
- Il en va de même pour bon nombre de mots du jargon administratif ou particularités québécoises.

Résultats :

Variables de type « textuel »

Précision et clarté de l'information diffusée au regard du support choisi (site Web)

Variables étudiées :

La structure du site

La mise en page

Les composantes graphiques

L'interactivité

Standard : *Guide de conception pédagogique d'un site Web éducatif sur le réseau Internet publié par l'Université Laval et autres documents pertinents.*

Écart par rapport au standard fixé :

1. Promouvoir une signature du site uniforme.
2. Élaborer un plan de site précis de manière à en faire un outil efficace et fonctionnel.
3. Utiliser une qualité graphique qui évite toute surcharge (surcharge de couleurs, redondance de menus et de sous-menus).
4. Limiter le poids des pages, surtout à l'accueil, de façon à accélérer le temps de téléchargement.

Écarts par rapport au standard fixé :

5. Fournir dans tous les sites un script CGI afin de permettre une meilleure interactivité et convivialité pour l'internaute.
6. Utiliser davantage les éléments visuels comme des aides à la lecture, des aspects attrayants qui rendent la lecture facile à l'internaute (en effet, les éléments visuels sont le plus souvent utilisés en tant qu'aides à la navigation).
7. Exploiter davantage l'interactivité et le multimédia de manière à rendre les sites plus dynamiques, intéressants, lisibles et compréhensifs.

Éléments de solution et instrumentation :

Préparation d'un guide de conception des sites établissant les standards requis quant aux variables de type

- linguistique
- normatif
- textuel
- social

Conclusion

Les sites sont relativement bien conçus et rédigés si l'on analyse chaque variable séparément.

Toutefois, ce type de communication institutionnelle ne peut tolérer même les petites imperfections.

C'est notamment l'accumulation d'écarts qui nuit à la lisibilité des textes. Par exemple,

- un plan de site absent ou peu précis;
- des aides à la navigation déficients;
- une ou plusieurs phrases trop longues;
- la présence de termes spécialisés ou de mots non connus du lecteur;
- l'emploi de mots abstraits (langue de bois);
- des écarts de type orthographique, grammatical, lexical, typographique;
- un manque d'uniformité, etc.

Outils concrets :

Un guide de conception des sites établissant les standards requis quant aux aspects

- linguistiques
- normatifs
- textuels
- sociaux

La suite...

Bien sûr, il s'agit d'une étude fragmentaire.

Il importe de poursuivre les recherches de manière à :

- mieux cerner les lacunes et aspects à améliorer;
- à développer des grilles d'analyse mieux adaptées à ce support;
- à fournir aux webmestres des outils efficaces de rédaction et de révision;
- à offrir un programme de formation continue adapté aux webmestres.

Il importe de refaire périodiquement ce type d'analyse objective afin d'en arriver à la plus grande efficacité et qualité possible en ce qui touche l'information diffusée par le gouvernement sur les sites.

Des groupes de discussion, enfin, pourraient aider les webmestres à évaluer la bonne compréhension des idées véhiculées et l'intérêt des lecteurs face aux sites.

Questions

