

Rédiger... simplement

Principes et recommandations
pour une langue administrative
de qualité

Ce document a été élaboré dans le cadre des travaux du sous-comité sur la qualité du français dans l'administration publique qui relève du Groupe de travail franco-québécois sur la modernisation de l'État.

Secrétaires du sous-comité

Gisèle DELAGE, Secrétariat à la politique linguistique, gouvernement du Québec
Bénédicte MADINIER, Délégation générale à la langue française et aux langues de France

Collaboration à la rédaction

Armand BÉLANGER, Office québécois de la langue française
Roger CASTONGUAY, Revenu Québec
Louise GUÉNETTE, Office québécois de la langue française
Johanne HÉBERT, Secrétariat du Conseil du Trésor
Normand MAILLET, Secrétariat à la politique linguistique
Danièle NOËL, Société de l'assurance automobile du Québec

Conception graphique : Corsaire design édition

Dépôt légal : 2006

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 2-550-47076-1

© Gouvernement du Québec, 2006

SOMMAIRE

Préface	5
Introduction	7
1 Planifier la rédaction	9
1.1 Bien évaluer l'objet de la communication	9
1.2 Organiser l'ensemble du projet de rédaction	9
2 Mettre l'utilisateur au centre de la communication administrative	11
2.1 Personnaliser la communication	11
2.2 Établir une relation de confiance avec l'utilisateur	12
2.3 S'adresser tant aux femmes qu'aux hommes	13
2.4 Aller au-devant des besoins de l'utilisateur	14
2.5 Présenter sans détour ce que l'Administration attend de l'utilisateur	15
2.6 Donner avec précision les renseignements nécessaires à l'utilisateur	16
3 Accroître la lisibilité du texte	17
3.1 Respecter la forme et la structure du type d'écrit	17
3.2 Présenter de manière cohérente et équilibrée l'ensemble des éléments du texte	17
3.3 Uniformiser la présentation visuelle	20
3.4 Mettre l'information importante en relief	21
4 Garantir la simplicité et la qualité de la langue	23
4.1 Utiliser un vocabulaire simple, courant et précis	23
4.2 Faciliter la compréhension des notions et des mots complexes	25
4.3 Faire des phrases courtes et bien construites	26
5 Contrôler la qualité de la rédaction	29
5.1 S'assurer de la révision des documents	29
5.2 Évaluer l'efficacité de la communication	29
Ouvrages consultés	31

PRÉFACE

Dans un contexte de profonde mutation de la société, liée en grande partie au développement des techniques modernes de communication, l'État doit adapter ses modalités d'action et de fonctionnement à une demande sociale d'une croissante complexité, afin de se rapprocher de l'utilisateur. La langue est au cœur de cette exigence.

La France et le Québec ont, depuis plusieurs années, entrepris de moderniser leur Administration pour améliorer la qualité des services et en augmenter l'efficacité. Se plaçant résolument dans une logique de performance, l'Administration s'attache à développer la prestation de services en ligne, à rationaliser ses méthodes de gestion et à maîtriser les coûts. Il importe en effet qu'elle puisse apporter une réponse appropriée aux besoins d'un public de plus en plus diversifié, une bonne communication étant à cet égard primordiale.

La mise en œuvre de cette réforme conduit à repenser l'ensemble des pratiques administratives, en tirant notamment avantage des possibilités offertes par l'administration électronique. L'un des maîtres mots de cette démarche est la *simplification* : simplification de l'accès à l'information, des procédures, des démarches administratives, et aussi simplification du langage administratif.

La France et le Québec ont souhaité s'enrichir mutuellement de leur expérience respective dans ces domaines. C'est ainsi que, dans le cadre de la coopération franco-québécoise, un groupe de travail sur la modernisation de l'administration publique a été créé en mai 2004, à l'initiative des deux premiers ministres. Cette coopération se fonde sur une comparaison des moyens et méthodes mis en œuvre, de part et d'autre, dans la démarche de modernisation.

Au sein de ce groupe de travail a été constitué le *sous-comité sur la qualité du français dans l'administration publique*. Car la qualité des relations de l'Administration avec ses usagers dépend, pour une large part, d'une communication aisée. La simplification du langage administratif, qui conjugue la dimension linguistique et la présentation matérielle de la communication, est donc un objectif en soi, une langue simple, claire et facile à comprendre s'imposant comme une évidente nécessité.

Le sous-comité a souhaité procéder à un état des lieux des réalisations en matière de simplification de la communication écrite au sein des administrations publiques française et québécoise afin de dégager des recommandations communes de portée générale. Pour nourrir sa réflexion, il s'est évidemment intéressé aux travaux menés en France, notamment par le Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif (COSLA). Il a fait de même pour les travaux de simplification menés au Québec depuis l'adoption d'une nouvelle loi sur l'administration publique en 2000.

Ce regard croisé a fait apparaître de nombreuses similitudes en ce qui concerne l'approche globale de la simplification. Il a surtout permis de mettre en évidence l'importance de la dimension relationnelle dans une démarche de rédaction où l'utilisateur doit être placé au centre de la communication administrative.

Privilégiant à dessein une langue claire et dépouillée, la démarche de simplification n'est pas un renoncement à exploiter les possibilités d'expression du français. Il s'agit au contraire d'utiliser toutes les ressources et, par cet usage raisonné, de garantir la meilleure communication.

C'est ce qui ressort des recommandations communes que nous présentons dans ce document intitulé *Rédiger... simplement, principes et recommandations pour une langue administrative de qualité*.

Nous espérons que ces principes et recommandations contribueront à faire de la langue administrative une passerelle efficace entre les services de l'État et l'utilisateur, pour le bénéfice de tous.

Guy Dumas

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

Xavier North

délégué général à la langue française
et aux langues de France

INTRODUCTION

Le présent document a été conçu comme un aide-mémoire pour les rédacteurs et les rédactrices de l'Administration qui souhaitent avoir une vision d'ensemble des principales recommandations en matière de simplification du langage administratif.

Les principes et recommandations qu'il contient résultent de l'analyse de centaines de conseils présentés dans les principaux guides sur la simplification produits par les deux Administrations au cours des dix dernières années. Les principes et recommandations proposés ici ne sont pas exhaustifs. Ils reflètent un certain nombre d'usages partagés par la France et le Québec dans ce domaine.

Le document s'articule autour de cinq grands objectifs :

Avant la rédaction **Planifier la rédaction**

En cours de rédaction **Mettre l'utilisateur au centre de la communication administrative**
Accroître la lisibilité du texte
Garantir la simplicité et la qualité de la langue

Après la rédaction **Contrôler la qualité de la rédaction**

En fonction de ces objectifs, nous avons retenu treize principes d'ordre relationnel, informatif, structurel, visuel et linguistique, qui concernent tant la manière d'établir une relation avec l'utilisateur que la façon de présenter l'information qui lui est destinée. Nous avons aussi cru important de retenir quatre principes d'ordre méthodologique qui s'inscrivent dans une démarche de rédaction, deux concernant la planification, préliminaire à la rédaction proprement dite, et les deux autres, en dernière étape, le contrôle de la qualité de la rédaction.

De ces principes découlent soixante-huit recommandations, dont la plupart sont accompagnées de remarques ou d'exemples propres à les éclairer.

Nous invitons les rédacteurs et les rédactrices de l'Administration à s'approprier les principes et recommandations qui suivent, souhaitant les aider à établir ainsi une relation plus directe, plus efficace et centrée sur les besoins des usagers. Pour approfondir ces recommandations, on se référera aux guides et manuels portant sur les techniques de rédaction administrative et aux ouvrages sur la simplification de la langue.

Planifier la rédaction

Les deux principes qui suivent sont d'ordre méthodologique; ils concernent l'étape qui précède toute démarche de rédaction.

1.1 Bien évaluer l'objet de la communication

■ Cerner le mandat de rédaction

À noter : On s'interrogera sur le contexte global de la communication, sur les besoins d'information des usagers et sur le type de document à produire.

■ Déterminer le profil des usagers visés par le document

1.2 Organiser l'ensemble du projet de rédaction

■ Établir un échéancier de rédaction détaillé

À noter : On prendra en compte différentes étapes dont : la rédaction, la validation, l'impression, la mise en ligne, la diffusion et l'évaluation.

Mettre l'utilisateur¹ au centre de la communication administrative

Les trois principes qui suivent sont d'ordre relationnel; ils concernent la relation directe entre l'Administration et l'utilisateur.

2.1 Personnaliser la communication

■ S'adresser directement à l'utilisateur

Exemples : On utilisera le pronom **vous** pour désigner l'utilisateur et **nous** pour désigner le service administratif concerné. De même, le rédacteur emploiera le pronom **nous**, éventuellement **je** dans le cas particulier d'une lettre.

On pourra recourir à l'**impératif** ou à l'**infinitif** pour donner des consignes, des directives ou des recommandations à caractère général. À noter que l'**impératif** établit une relation plus personnalisée avec l'utilisateur : **Faites-nous parvenir votre demande à l'adresse suivante...; Joignez votre déclaration de revenus au formulaire ci-joint.**

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

Exemples : On veillera autant que possible à définir des appellations administratives comme **le cotisant, le bénéficiaire, le prestataire**. On pourra aussi les remplacer, selon le contexte, par une construction telle que **Si vous recevez une prestation ou une rente...** ou par une périphrase telle que **La personne qui reçoit une prestation.**

¹ Le terme usager est ici utilisé pour désigner la personne dans sa relation avec l'Administration, sachant que cette relation peut être envisagée sous des formes différentes auxquelles correspondent des appellations particulières telles qu'administré ou citoyen.

■ Éviter les tournures impersonnelles ou stéréotypées

Exemple : On écrira **Vous devez répondre avant le...** plutôt que *Il est impératif de fournir une réponse avant le...*

2.2 Établir une relation de confiance avec l'utilisateur

■ Recourir à un langage positif

Exemple : On écrira **Si vous réussissez l'examen écrit, vous pourrez obtenir votre permis** plutôt que *Si vous échouez à l'examen écrit, vous ne pourrez pas obtenir votre permis.*

■ Adopter un ton respectueux

Exemples : On préférera des formules courtoises telles que **Veillez indiquer vos coordonnées sur votre demande afin que nous puissions vous répondre** à *Aucune demande ne sera traitée si les coordonnées ne sont pas fournies;* **Nous vous remercions de remplir le formulaire et de nous l'adresser** à *Le formulaire doit nous être adressé une fois rempli par vos soins.*

- Éviter un ton autoritaire et les expressions qui peuvent susciter de l’anxiété

Exemples : On privilégiera **Votre paiement doit nous parvenir dès que possible** à *Nous exigeons que le paiement soit effectué dans les plus brefs délais.*
On préférera **Vous devez transmettre votre réponse avant le...;**
Nous avons besoin de recevoir votre réponse avant le... à Il faut répondre impérativement dans les délais prescrits, sinon...

2.3 S’adresser tant aux femmes qu’aux hommes

- Féminiser les appellations d’emploi ou de fonction conformément à l’usage²

- Écrire les formes des deux genres en toutes lettres

Exemples : On écrira **trésorier ou trésorière** et non *trésorier/ière; trésorier (ière); trésorier, ière;*
médiateur ou médiatrice et non *médiateur/trice; médiateur (trice); médiateur, trice.*

- Évaluer la pertinence de féminiser³ de façon systématique

Exemples : **Les employés de l’État sont nombreux à s’interroger sur les véritables besoins et préoccupations des citoyens. Ainsi, les rédacteurs et rédactrices ont le souci de s’exprimer clairement.**

2 L’usage en France et au Québec est différent.

3 L’emploi systématique des formes féminines et masculines pourrait alourdir inutilement le texte. Par ailleurs, la féminisation peut varier notamment en fonction des types de documents.

Les trois principes qui suivent sont d'ordre informatif; ils concernent la manière de présenter l'information à l'utilisateur.

2.4 Aller au-devant des besoins de l'utilisateur

- Commencer par une mise en contexte pour que l'utilisateur comprenne bien l'objet du document

Exemple : **Les nouvelles règles concernant le classement d'un bâtiment comme monument historique exigent que toute demande de classement soit accompagnée d'une description détaillée des lieux.** C'est pourquoi nous vous demandons de remplir toutes les sections du formulaire.

- Décrire avec précision la situation de l'utilisateur

Exemples : **Étant donné que vous participez au régime de retraite, vous avez droit à une rente annuelle, comme le prévoit l'entente conclue avec votre employeur.**
Vous êtes demandeur d'emploi et bénéficiez du congé de paternité. Vous pouvez donc percevoir des indemnités journalières de paternité versées par notre organisme.

- Présenter le contexte général d'une loi ou d'une procédure

- Expliquer les énoncés des lois et des textes réglementaires trop techniques

Exemple : **Votre demande concerne les articles 8 et 9 du Code X dans les conditions prévues au 2^e alinéa de l'article 12. Cela veut dire que, si vous avez élevé un ou plusieurs enfants, votre assurance peut être prolongée.**

2.5 Présenter sans détour ce que l'Administration attend de l'utilisateur

- Exposer l'acte administratif de manière explicite et concise
- Expliquer les raisons de la demande

Exemple : **Les services d'inspection nous ont appris que votre installation n'était pas conforme à la réglementation.** Aussi, nous vous demandons de...

- Indiquer avec précision l'action attendue de la part de l'utilisateur

Exemples : **Remplissez la section suivante, en indiquant les raisons pour lesquelles vous souhaitez...**

Veillez à ce que votre installation respecte les normes, en confiant les travaux à une entreprise spécialisée.

Vous devez avertir votre employeur par écrit, au moins un mois avant la date à laquelle vous souhaitez prendre votre congé.

- Indiquer les documents que doit fournir l'utilisateur

Exemple : **Veillez nous faire parvenir les pièces nécessaires pour établir votre dossier, soit vos deux derniers bulletins de salaire et l'attestation de cessation d'emploi.**

- Informer l'utilisateur des conséquences, et même des sanctions possibles

Exemple : **Si vous ne fournissez pas ce document, vous risquez une pénalité.**

2.6 Donner avec précision les renseignements nécessaires à l'utilisateur

- S'assurer que l'information fournie dans le document est à jour
- Mentionner les coordonnées du service ou de la personne à contacter au besoin
- Fournir les références des textes cités dans un document
- Éviter les informations superflues pour l'utilisateur

À noter : On évitera, entre autres, d'utiliser en trop grand nombre des articles de loi, des chiffres ou des tableaux.

- Préciser, s'il y a lieu, les recours possibles ou les autres solutions à envisager

Exemples : Si vous voulez contester la décision prise par nos services, vous pouvez vous adresser soit au..., soit au...

Si le service du logement ne peut pas vous accorder de prêt, nous vous suggérons de vous adresser au bureau X ou à votre employeur.

Si vous ne pouvez pas transmettre l'original, vous pouvez joindre une copie du document signée par...

Les deux principes qui suivent sont d'ordre structurel; ils concernent la hiérarchisation des idées et l'organisation de l'information destinée à l'utilisateur.

3.1 Respecter la forme et la structure du type d'écrit

- Choisir le type d'écrit le mieux adapté à la situation de communication

Exemples : Lettre, dépliant ou formulaire;
format papier ou électronique...

- Respecter l'ordre de présentation propre au type d'écrit retenu

À noter : Dans une lettre, on placera l'objet sous les références, mais au-dessus de la formule d'appel.

3.2 Présenter de manière cohérente et équilibrée l'ensemble des éléments du texte

- Présenter les idées dans un ordre facile à comprendre

À noter : On présentera l'information, notamment du général au particulier, du plus important au moins important, du simple au complexe ou selon la chronologie des étapes.

- Éviter d'ajouter des éléments d'information en dehors du propos, afin de ne pas briser l'enchaînement des idées

À noter : On évitera de se référer à plusieurs articles d'un texte de loi, alors que l'utilisateur n'est concerné que par un des articles.

- Éviter d'accumuler trop de renseignements secondaires dans le texte principal

À noter : On placera en annexe ou en note des citations d'articles de loi ou des précisions supplémentaires, lorsqu'elles sont nombreuses, au lieu de les laisser dans le texte principal.

- Construire des paragraphes ni trop longs ni trop courts (de 4 à 6 phrases)
- Développer une seule idée principale par paragraphe

■ Privilégier des titres et des sous-titres courts, mais qui donnent une idée précise du contenu du texte

Exemples : On écrira **Congé pour création ou reprise d'entreprise** plutôt que *Dispositions légales et procédure concernant les possibilités de congé pour création ou reprise d'entreprise.*

On découpera aussi les titres par unités de sens, lorsque ceux-ci nécessitent plus d'une ligne :

**Publication du rapport
sur la reconnaissance des diplômes et des compétences
des personnes formées à l'étranger**

et non

*Publication du rapport sur la reconnaissance
des diplômes et des compétences des personnes
formées à l'étranger*

Les deux principes qui suivent sont d'ordre visuel; ils concernent la présentation du document et les procédés de mise en évidence.

3.3 Uniformiser la présentation visuelle

- Choisir une grille, un format ou une charte graphique unique, mais souple, pour chaque type de document
- S'assurer que la signature ou le logo du ministère ou de l'organisme figurent à l'endroit prévu ou, s'il n'y a pas de consignes particulières, en bonne place
- Harmoniser la présentation de documents de même type produits par un même organisme ou un même service
- Veiller à donner une cohérence visuelle à l'ensemble du document

À noter : On s'efforcera, entre autres, de ne pas multiplier les polices de caractères ou les alignements.

On veillera à harmoniser la typographie des titres et des sous-titres.

- Harmoniser la présentation de tout document annexe avec celle du document principal et s'assurer de bien les distinguer grâce à des procédés visuels

3.4 Mettre l'information importante en relief

- Utiliser les procédés de mise en relief de façon systématique mais mesurée et respecter la fonction attribuée à chacun

Exemples : On utilisera l'**italique** notamment pour les citations d'articles de loi ou les décrets.

On pourra choisir le **gras** pour mettre en relief une information importante telle qu'une échéance, une décision grave ou une démarche urgente à accomplir, tout en limitant son emploi à quelques mots.

De même, on pourra utiliser la **couleur**, des **encadrés** ou un **alignement** différent pour faire ressortir certains passages du texte, comme les exemples.

On pourra aussi utiliser des **marques graphiques (puce, tiret, numéro)** pour introduire chaque élément d'une liste.

- Recourir au besoin à des tableaux

À noter : On utilisera un tableau seulement s'il apporte un complément d'information nécessaire à la compréhension du texte et on veillera à lui donner un titre.

On présentera notamment sous forme de tableau les données chiffrées, lorsqu'elles sont nombreuses.

Garantir la simplicité et la qualité de la langue

Les trois principes qui suivent sont d'ordre linguistique; ils concernent le choix du vocabulaire, la clarté du message et la construction des phrases.

4.1 Utiliser un vocabulaire simple, courant et précis

■ Employer des mots connus de l'utilisateur

Exemples : On emploiera **obliger** plutôt qu'*astreindre*; **justifié** plutôt que *fondé*; **demander** plutôt que *requérir*.

■ Éviter les mots à la mode, recherchés, précieux, désuets ou rares

Exemples : On préférera **prendre contact avec** à *prendre l'attache de*; **réunir** à *colliger*; **adapté** à *idoine*.

■ Employer des mots concrets

Exemples : On préférera **mise à jour** à *actualisation*; **si cela se produit** à *dans cette hypothèse*.

■ Éviter les mots qui ont plusieurs sens et qui sont susceptibles de créer des ambiguïtés

À noter : Selon les contextes, le mot *concours* peut avoir le sens d'examen ou d'appui. De même, le verbe *liquider* peut signifier calculer le montant (d'une prestation, d'une retraite) ou vendre au rabais (une marchandise), ou encore vendre les biens d'une entreprise pour payer ses dettes.

■ Éviter le jargon administratif, technique et juridique

Exemples : On préférera **étant donné que** à *attendu que*; **reçu** à *récépissé*; **remplir** à *renseigner* (un questionnaire); **prolonger** à *proroger* (un délai).

On écrira **Vous pouvez vous adresser au service social** plutôt que *Vous pouvez en référer au service social*.

■ Recourir à un seul et même mot pour nommer une même notion

Exemples : On évitera le plus possible, dans un même document, de multiplier les synonymes ou termes voisins tels que :

permis, autorisation;
contrat, convention, engagement;
examen, contrôle, évaluation, appréciation.

■ Ne pas abuser des adverbes, surtout ceux qui se terminent en - *ment*, ni des noms en - *tion*

Exemples : On privilégiera **tous les mois** ou **une fois par mois** à *mensuellement*; **avant** à *préalablement*.

On écrira **Pour obtenir le permis, vous devez produire une pièce justificative** plutôt que *L'obtention du permis est soumise à la production d'une pièce justificative*.

4.2 Faciliter la compréhension des notions et des mots complexes

■ Illustrer les notions imprécises ou difficiles par des exemples

Exemples : Précisez si vous recevez des **aides de l'État, comme une bourse d'études ou une allocation logement.**

Une **personne morale** peut être, par exemple, **une société, une association ou un établissement public.**

■ Employer l'énumération pour faire comprendre une notion

Exemples : Vos **ascendants, père, mère, grands-parents**, sont concernés par cet avis.

Joignez des **pièces justificatives (facture de téléphone, facture de chauffage, relevé bancaire, avis d'imposition).**

■ Recourir à l'explication, en particulier pour les mots techniques

Exemples : Cette décision est **exécutoire, c'est-à-dire qu'elle doit être appliquée.**

Votre régime d'assurance invalidité prévoit un **délai de carence, soit un certain nombre de jours pendant lesquels vous ne recevrez pas d'indemnité.**

Cette disposition concerne **toute personne morale, à savoir tout groupe qui a une existence juridique et donc des droits et des obligations, comme une association.**

- Inscrire les sigles, acronymes et abréviations entre parenthèses, après l'appellation complète, dès son premier emploi dans le texte

Exemples : Programme d'allocation de maternité (PRALMA); revenu minimum d'insertion (RMI); École nationale d'administration (ENA); École nationale d'administration publique (ENAP).

- Rassembler au besoin les sigles, acronymes et abréviations dans une liste et les faire suivre de leur forme développée

Exemples : ENA, École nationale d'administration
ENAP, École nationale d'administration publique
HEC, École des hautes études commerciales

4.3 Faire des phrases courtes et bien construites

- S'efforcer de faire des phrases qui ne dépassent pas 25 mots et construites autant que possible selon l'ordre usuel sujet-verbe-complément

Exemples : On écrira **Les demandes envoyées par courrier électronique seront également acceptées** plutôt que *Seront également acceptées les demandes envoyées par courrier électronique.*

On pourra parfois recourir à l'inversion lorsque l'on veut attirer l'attention sur un élément d'information particulier. On écrira **Quel que soit leur montant, les sommes dues seront versées au Trésor public** plutôt que *Les sommes dues seront versées au Trésor public, quel qu'en soit le montant.*

■ Éliminer les mots inutiles

Exemples : On écrira **Cette demande est acceptable** plutôt que *Cette demande peut être considérée comme acceptable*; **Nous vous informerons de la réponse** plutôt que *Nous ne manquerons pas de vous tenir informé de la réponse*.

■ Éviter la double négation

Exemples : On écrira **Nous vous rappelons que vous ne recevrez pas votre rente avant le...** plutôt que *Il n'est pas inutile de rappeler que vous ne pourrez pas recevoir votre rente avant le...*; **Cette situation crée des difficultés** plutôt que *Cette situation n'est pas sans créer de difficultés*.

■ Éviter d'alourdir la phrase par l'accumulation de parenthèses

■ Éviter les phrases interrogatives qui entraînent des réponses complexes

Exemples : On préférera deux phrases interrogatives comme **Avez-vous été convoqué par nos services? Avez-vous reçu un dossier?** à une seule phrase comme *Avez-vous fait l'objet d'une convocation ou reçu un dossier de la part de nos services?*

■ Utiliser des mots de liaison courants

Exemples : On emploiera **malgré** plutôt que *nonobstant* ou *en dépit du fait que*; **parce que** plutôt que *au motif que*.

■ Choisir judicieusement le mot de liaison en fonction de la relation logique que l'on veut exprimer

Exemples : On emploiera notamment des mots de liaison tels **afin de, pour, en vue de** pour exprimer le but, **de fait, par conséquent, c'est pourquoi**, pour exprimer la conséquence, et **parce que, puisque, du fait que**, pour exprimer la cause.

■ Rapprocher les pronoms des mots qu'ils représentent

Exemple : On écrira **Vous trouverez, à l'annexe A, des renseignements sur le programme d'accès à la propriété. Veuillez en prendre connaissance avant de remplir le formulaire de demande** plutôt que *Des renseignements sur le programme d'accès à la propriété se trouvent à l'annexe A. Avant de remplir le formulaire de demande, il vous faut en prendre connaissance.*

■ Préférer l'emploi de verbes à une succession de noms, de compléments de nom ou d'adjectifs

Exemples : On écrira **Si aucune décision n'est prise...** plutôt que *En l'absence d'une décision...;* **Lorsque vous avez fait une demande de recours...** plutôt que *Lors de l'introduction de la demande de recours...*

■ Préférer la voix active

Exemples : On privilégiera **Nous avons examiné votre dossier** à *Il a été procédé à l'examen de votre dossier;* **Nous vous avons demandé de fournir...** à *Il vous a été enjoint de fournir...*

Contrôler la qualité de la rédaction

Les deux principes qui suivent sont d'ordre méthodologique; ils concernent la révision du texte et l'efficacité de la communication.

5.1 S'assurer de la révision des documents

- Consulter les experts pour vérifier l'exactitude des informations
- Faire réviser le contenu des documents par des collègues
- S'assurer de la révision linguistique des documents

5.2 Évaluer l'efficacité de la communication

- Vérifier que le document est facile à comprendre avant de le diffuser

À noter : On testera les documents auprès de groupes de discussion ou d'utilisateurs, ou auprès des services en contact avec le public.

- Évaluer les retombées de la communication

À noter : On pourra vérifier si l'utilisateur a bien fourni l'information demandée dans le document qu'il a reçu.

On pourra aussi mesurer la diminution du taux d'erreur dans les réponses ou celle du nombre de demandes d'explication.

OUVRAGES CONSULTÉS

CENTRE DE LINGUISTIQUE APPLIQUÉE DE BESANÇON. *Guide pratique de la rédaction administrative*, Paris, Ministère de la Fonction publique et de la réforme de l'État, Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif, 2002, 111 p.

CENTRE D'EXPERTISE DES GRANDS ORGANISMES. *Trucs vedettes pour rédiger simplement*, 2001, 5 p. [En ligne : <http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca>].

CENTRE D'EXPERTISE DES GRANDS ORGANISMES. *Trucs vedettes pour une présentation visuelle facilitant la lisibilité*, 2001, 3 p. [En ligne : <http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca>].

CENTRE D'EXPERTISE DES GRANDS ORGANISMES. *Trucs vedettes pour la rédaction et la présentation visuelle sur le Web*, 2001, 4 p. [En ligne : <http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca>].

CLOUTIER, Cécile. *Écrire simplement*, [pour la Régie des rentes du Québec], 2002, 18 p. [En ligne : <http://www.intranet-linguistique.qc>]

COMITÉ DE SIMPLIFICATION DU LANGAGE ADMINISTRATIF. *Guide d'aide à la conception et à la diffusion des formulaires administratifs (projet)*, Paris, Premier ministre, Délégation aux Usagers et aux Simplifications Administratives, 2005, 15 p.

COMITÉ DE SIMPLIFICATION DU LANGAGE ADMINISTRATIF. *Lexique administratif*, Paris, Dictionnaires Le Robert, 2003, 178 p.

CAISSE RÉGIONALE D'ASSURANCE MALADIE EN AQUITAINE. *Charte d'écriture retraitée*, 1997, 55 p.

GRUPE RÉDIGER (sous la direction d'Isabelle Clerc). *De la lettre à la page Web : pour communiquer avec le grand public*, Québec, Les Publications du Québec, [à paraître].

GROUPE RÉDIGER (sous la direction d'Isabelle Clerc). *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, 2002, 129 p.

GROUPE RÉDIGER (sous la direction d'Isabelle Clerc). *Simplification des lettres de l'Administration adressées au grand public*, [Rapport de recommandations], Québec, ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, 2003, 83 p.

GUILLOTON, Noëlle et Hélène CAJOLET-LAGANIÈRE. *Le français au bureau*, 6^e éd., [pour l'Office québécois de la langue française], Sainte-Foy, Les Publications du Québec, 2005, 754 p.

KAVANAGH, Éric. *Écrire pour le Web : les principes généraux*, Québec, Centre d'expertise des grands organismes, 2003, 42 p.

MORENCY, Claire L. *La rédaction claire et simple*, Québec, ministère de la Sécurité publique, 2000, 57 p.

SAVARD, Claire. *Pour qu'on vous lise... tout simplement : techniques de rédaction en langue claire et simple*, Québec, Service des formulaires, ministère du Revenu, 2003, 80 p.

TRUDEAU, Sonya, et autres. *La rédaction, un casse-tête? Coup de pouce pour la conception de formulaires et de documents connexes*. Québec, Service des formulaires, Revenu Québec, 2004, 69 p.

