



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

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

Ce document a été élaboré dans le cadre des travaux du Groupe franco-québécois sur la modernisation de l'État par le sous-comité Services aux usagers, volet Qualité du français dans l'Administration.

Coordinatrices

Gisèle DELAGE, Secrétariat à la politique linguistique

Bénédicte MADINIER, Délégation générale à la langue française et aux langues de France

Collaboration à la rédaction

Hélène AUDET, Régie des rentes du Québec

Carolle DUGUAY, Régie de l'assurance maladie du Québec

Louise GUÉNETTE, Office québécois de la langue française

France MICHEL, Services Québec

Remerciements pour leur aimable contribution au projet à

Daniel AUNAY, Direction générale de la modernisation de l'État

Florence BARAT-PAYRAUD, Gip Info retraite

Anna CHERAMY, Direction générale de la modernisation de l'État

Jean-Martin CÔTÉ, ministère des Services gouvernementaux

Josée FRENETTE, Secrétariat à la politique linguistique

Les captures d'écran des services en ligne

ont été reproduites avec l'autorisation de

- Gip Info Retraite pour *Simulateur M@rel ma retraite en ligne*,
- la Direction générale de la modernisation de l'État pour *Je change de coordonnées*,
- la Régie des rentes du Québec pour *SimulRetraite*,
- Services Québec pour *Service québécois de changement d'adresse*, qui en ont la propriété exclusive.

Graphisme

Charles Lessard

Impression

J.B. Deschamps inc.

Dépôt légal – 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives du Canada

ISBN : 978-2-550-61536-1 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-61537-8 (PDF)

SOMMAIRE

Avant-propos	5
1 Mettre l'utilisateur au centre de la communication administrative	8
1.1 Personnaliser la communication	8
1.2 Établir une relation de confiance avec l'utilisateur	12
1.3 Aller au-devant des besoins de l'utilisateur en présentant sans détour ce que l'Administration attend de lui et en donnant avec précision les renseignements qui lui sont nécessaires	16
2 Accroître l'intelligibilité et la lisibilité du texte	23
2.1 Présenter de manière cohérente et équilibrée l'ensemble des éléments de la démarche en ligne et du texte	23
2.2 Uniformiser la présentation visuelle et mettre l'information importante en relief	27
3 Garantir la qualité de la langue : clarté et simplicité	31
3.1 Utiliser un vocabulaire simple, courant et précis	31
3.2 Faciliter la compréhension des notions et des mots complexes	33
3.3 Faire des phrases courtes et bien construites	37
Ouvrages et documents consultés	39



AVANT-PROPOS

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

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

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

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

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

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

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

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

Jacques Gosselin

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

Xavier North

Délégué général à la langue française
et aux langues de France

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

QUELQUES BONNES PRATIQUES

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

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

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

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

1

METTRE L'USAGER AU CENTRE DE LA COMMUNICATION ADMINISTRATIVE

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

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

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

Chacun de ces trois principes se décline en diverses recommandations.

1.1 Personnaliser la communication

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

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

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

Sur cette question, on trouvera les trois recommandations suivantes :

■ S'adresser directement à l'utilisateur

BONNES PRATIQUES¹



1. Les bonnes pratiques ont été entourées d'un trait vert et mises en surbrillance.



Petit conseil


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

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



Petits conseils

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

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

■ Utiliser des tournures personnelles

BONNES PRATIQUES



Petit conseil

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

1.2 Établir une relation de confiance avec l'utilisateur

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

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

Sur cette question, on trouvera les deux recommandations suivantes :

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

BONNES PRATIQUES



The screenshot shows the 'SIMULATEUR M@rel' interface. At the top, there are navigation links: Accueil, Votre avis, Questions/Réponses, Lexique, and Démonstration. The main header includes 'INFO RETRAITE' and 'SIMULATEUR M@rel Ma retraite en ligne'. A progress bar at the top indicates five steps: 1 Vous, 2 Votre carrière passée, 3 Vos revenus et/ou activités, 4 Votre future carrière, and 5 Simulation de votre retraite. The current step is 3, 'Vos revenus et/ou activités'. The main content area is titled 'Données saisies lors de votre précédente simulation' and contains three sections:

- 1 Vous**
Date de naissance : 16/04/1950
Sexe : Femme
Service national effectué : non
Nombre d'enfants : 0
- 2 Votre carrière passée**
Situation Date de début Date de fin
Agent titulaire 01/1979 02/2011
- 3 Vos revenus et/ou activités**
Votre activité de fonctionnaire titulaire :

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

A red 'CONTINUER' button is located at the bottom right of the main content area. Below the main content, a disclaimer states: 'Cette simulation est effectuée sur la base des éléments que vous avez saisis, de la réglementation en vigueur, de la loi du 21 août 2003 portant réforme des retraites et de ses orientations. Elle est réalisée à titre gratuit et n'a qu'une valeur indicative. Aucune trace n'en sera conservée, sauf pour votre usage personnel et de façon totalement anonyme si vous la sauvegardez.'





Peut tout prendre Aide FAQ English



Étape 7. Résumé de votre demande




Voici un résumé des renseignements fournis à chacune des étapes.

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

Renseignements sur l'identité	
Nom de famille	Marcotte
Prénom	Dolorès
Date de naissance	13 novembre 1971
Sexe	Féminin
Téléphone le jour	(418) 661-7777
Téléphone le soir	
Courriel	
←←← Modifier	

Ancienne adresse
895, avenue des Diamants, app. 201
Québec (Québec) G2L 2H6
←←← Modifier l'adresse

Nouvelle adresse de domicile
Date d'entrée en vigueur du changement d'adresse : 30 novembre 2010
2640, rue des Cassis
Québec (Québec) G1M 3S7
←←← Modifier la date d'entrée en vigueur
←←← Modifier l'adresse

Adresse de correspondance
Identique à la nouvelle adresse de domicile.
←←← Modifier l'adresse

Services à aviser et renseignements personnels	
Directeur général des élections du Québec (DGEQ)	
Liste électorale du Québec	
Vous êtes citoyen canadien	Oui
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)	
Carte d'assurance maladie et Régime public d'assurance médicaments	
Número d'assurance sociale	700 793 391
Número d'assurance maladie	MARD 7161 1316
Nom de famille de votre mère à sa naissance	Pouliot
Prénom de votre mère	Diane
Régie des rentes du Québec (RRQ)	
Rentés du Québec, Soutien aux enfants	
Número d'assurance sociale	700 793 391
Nom de famille de votre mère à sa naissance	Pouliot
←←← Modifier la sélection des services à aviser ←←← Modifier les renseignements personnels	

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

 Quitter
 Envoyer

■ Adopter un ton respectueux et non autoritaire

BONNES PRATIQUES

Québec

Confirmation de votre demande

Votre changement d'adresse sera traité au cours des prochains jours ouvrables.

NOM :	Dobée Marcotte
NUMÉRO DE CONFIRMATION :	16-977-99779
DATE :	18 mars 2019 11:24

Veuillez utiliser ce numéro pour toute demande de suivi concernant votre changement d'adresse.

Pour rectifier les renseignements que vous avez fournis, vous devez retaire une nouvelle demande de changement d'adresse.

Pour signaler le changement d'adresse des autres membres de votre famille, cliquez sur **Nouvelle demande**. Les données de vos adresses déjà enregistrées seront conservées pour éviter de les saisir de nouveau.

[Nouvelle demande](#) [Imprimer](#) [Quitter](#)

[Modalités de confirmation](#)

Mon Service-Public

JE CHANGE DE COORDONNÉES

JE CHANGE COORDONNÉES

CONFIRMATION

Nous avons bien transmis votre démarche : Je change de coordonnées.
Elle sera traitée dans un délai de deux semaines.

La référence de votre démarche est le
A-0-118X088

Cette référence doit être conservée.
Elle vous sera utile lors de vos éventuels échanges pour le suivi de votre demande avec l'(es) organisme(s) concerné(s).

Si vous avez inscrit un courriel, votre référence de démarche vous sera également transmise par courriel dans les prochaines minutes.

L'accent est mis sur l'intérêt pour l'utilisateur de conserver la référence, non sur l'obligation elle-même



Au lieu de **Vous êtes tenu d'informer d'un changement d'adresse les organismes suivants**, on écrira plutôt **Voici les organismes que vous devez informer de votre changement d'adresse**. Ainsi, l'Administration informe l'utilisateur plutôt que de lui donner un ordre.

1.3 Aller au-devant des besoins de l'utilisateur en présentant sans détour ce que l'Administration attend de lui et en donnant avec précision les renseignements qui lui sont nécessaires

L'utilisateur a d'autant plus de facilité à effectuer la démarche qu'il se sent accompagné tout au long de la procédure.

Dès la page d'accueil du service en ligne, il importe d'en expliquer l'utilité et de fournir à l'utilisateur toutes les informations nécessaires en préalable à la démarche, pour lui permettre d'anticiper la succession des différentes étapes.

Une étape « Avant de commencer », présentant succinctement la démarche et indiquant les documents nécessaires, se révélera extrêmement pertinente, dans la mesure où elle évitera de surcharger d'informations annexes les pages de la démarche elle-même. On pourra aussi informer l'utilisateur du temps nécessaire pour effectuer la démarche.


Cependant, à tous les moments clés de la démarche, on indiquera avec précision les renseignements que l'utilisateur doit fournir, en lui offrant une aide pour la saisie de l'information demandée.

Sur cette question, on trouvera les cinq recommandations suivantes :

- **Présenter le service de manière concise en commençant par une mise en contexte**

BONNES PRATIQUES



	Démarrer le service
A qui s'adresse ce service?	À vous, si vous cotisez ou avez cotisé au Régime de rentes du Québec (vous devez avoir entre 18 et 69 ans)
Quels sont les avantages de ce service en ligne?	Vous pourrez : <ul style="list-style-type: none">• → connaître toutes les sources de revenu dont vous disposerez à la retraite• → déterminer combien vous devez épargner pour votre retraite• → prendre des décisions éclairées en comparant plusieurs scénarios• → imprimer vos résultats pour vos dossiers personnels• → sauvegarder vos données pour terminer votre simulation plus tard ou pour la modifier. Si vous cochez la case prévue à cette fin, nous conserverons vos données pendant 18 mois.

■ Décrire avec précision la situation de l'utilisateur

BONNES PRATIQUES



Québec

Vous avez déménagé ou vous déménagerez d'ici les six prochains mois? Cliquez au Service québécois de changement d'adresse, vous pouvez ainsi connaître votre nouvelle adresse à plusieurs services gouvernementaux en une seule démarche sécuritaire.

Un service pour les citoyens

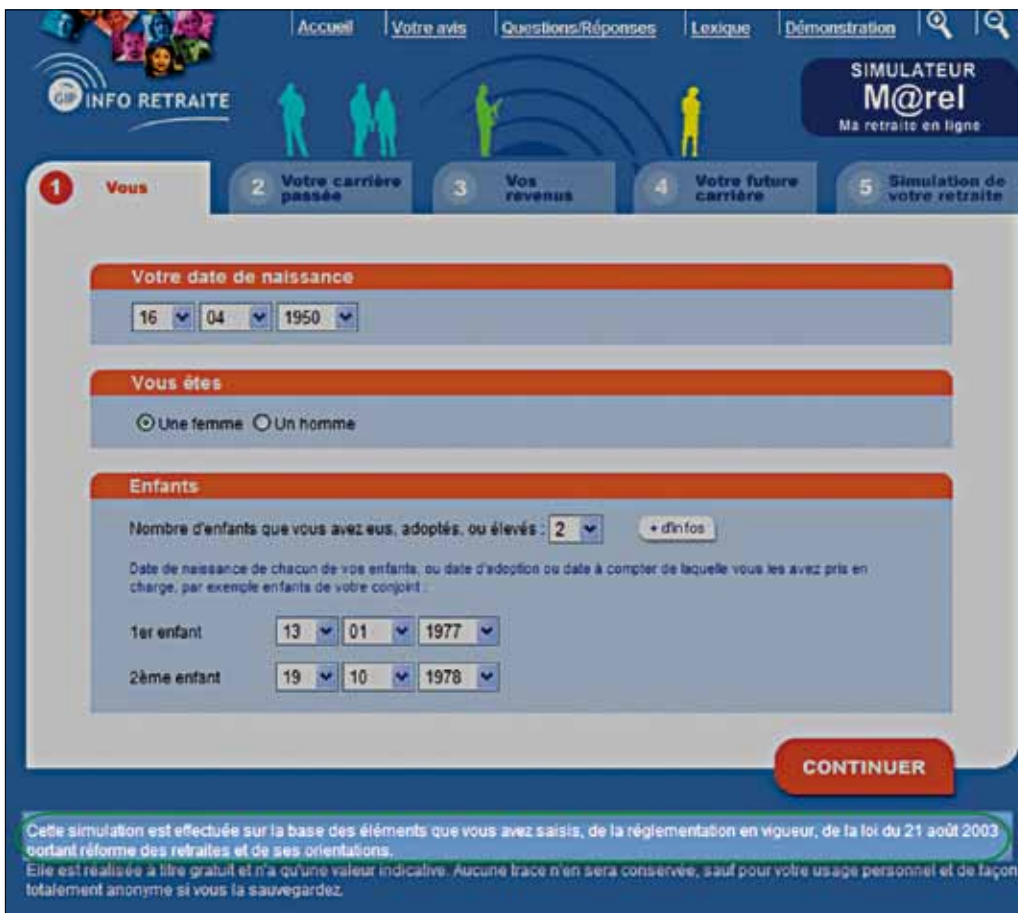
Ce service s'adresse aux particuliers. Il ne peut être utilisé pour signaler le changement d'adresse d'une entreprise.

Pour signaler le changement d'adresse des autres membres de votre foyer, cliquez sur **Nouvelle demande** à la fin des étapes. Les données d'adresse déjà enregistrées seront conservées.



- Expliquer les énoncés des lois et des textes réglementaires trop techniques tout en évitant les informations superflues pour l'utilisateur

BONNE PRATIQUE





Les références légales et réglementaires sont nécessaires dans certains cas, mais on les limitera autant que possible dans le déroulement même d'une démarche en ligne. Ces références peuvent figurer notamment « en marge » de la page (exemple ci-dessus) ou encore dans une infobulle.

Par exemple, au lieu de ***Selon l'article 95 du Code de la sécurité routière et le paragraphe 3 de l'article 32 du Règlement sur les permis de conduire, le titulaire d'un permis a l'obligation d'informer...***, on pourrait écrire **Le titulaire d'un permis de conduire a l'obligation d'informer...**; la référence au code et au règlement s'affichant seulement au passage du curseur sur obligation.

- **Préciser l'action attendue de la part de l'utilisateur et spécifier les renseignements et les documents qu'il doit fournir**

BONNES PRATIQUES

Québec Pour nous joindre Aide FAQ English

Étape 3. Renseignements personnels

Dolorès Marcotte

Étapes de la demande

- 1 Sélection des services à aviser
- 2 Renseignements sur l'identité
- 3 Renseignements personnels**
- 4 Ancienne adresse
- 5 Nouvelle adresse de domicile
- 6 Adresse de correspondance
- 7 Résumé de votre demande

Vous devez fournir les renseignements demandés par chacun des ministères et des organismes que vous avez sélectionnés à l'étape 1.

Le symbole * désigne un champ obligatoire.

L'icône **i** vous donne la définition d'un terme ou des instructions spécifiques concernant un champ.

		Format ou exemple
* Numéro d'assurance sociale	<input type="text"/>	999 999 999
* Numéro d'assurance maladie i	<input type="text"/>	HARD 5358 0715
* Nom de famille de votre mère à sa naissance	<input type="text"/>	
* Prénom de votre mère	<input type="text"/>	

En cliquant sur l'icône, on a un exemple concret du renseignement à fournir

Québec

[Portail Québec](#)
[Aide](#)
[Plan du site](#)
[Pour nous joindre](#)
[English](#)

ACCUEIL SERVICES QUÉBÉCOIS - CITOYENS

Chercher dans ce guide

Portail Québec > Citoyens > Comment changer d'adresse > Service québécois de changement d'adresse

Comment changer d'adresse

- Version imprimable
- Services en ligne et formulaires
- Ne pas oublier d'aviser aussi...
- Questions fréquentes
- Autres liens

SERVICE QUÉBÉCOIS DE CHANGEMENT d'adresse

Avant d'utiliser ce Service...

Consultez la liste des renseignements et documents que vous devez avoir en main. Cette liste énumère les renseignements exigés par les ministères et organismes que vous désirez aviser.

Configurations requises pour utiliser le Service

Accéder au service

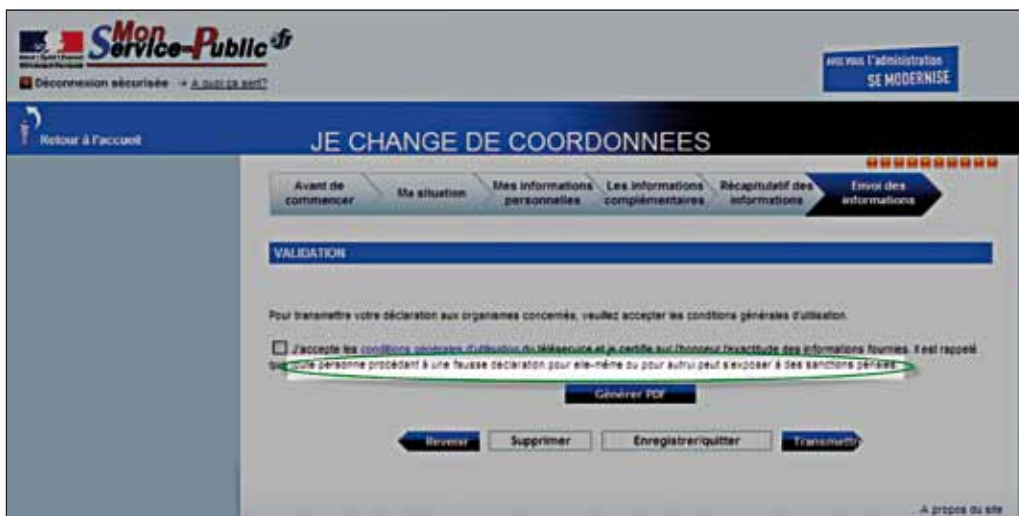
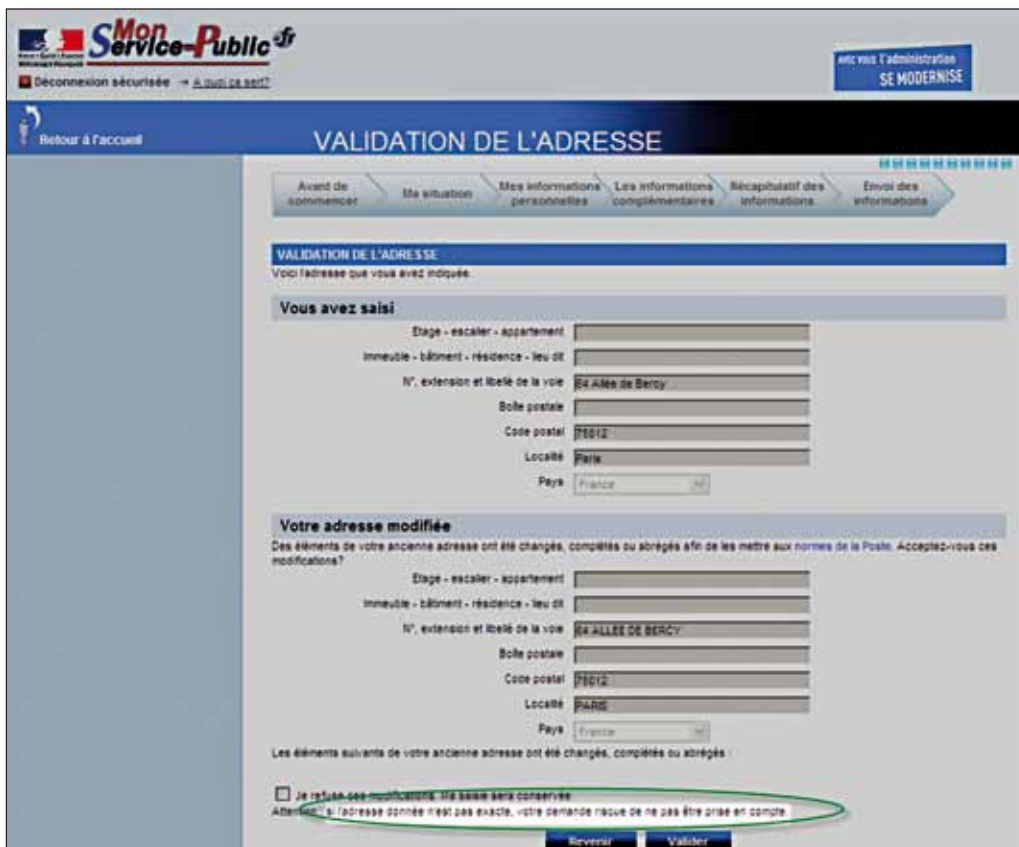
Toutes les démarches gouvernementales de changement d'adresse

Liste des renseignements et documents que vous devez avoir en main

Ministère ou organisme	Programmes et services	Documents et renseignements requis (lorsque cela s'applique)
Directeur général des élections du Québec	Liste électorale du Québec	Aucun
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)	Services publics d'emploi, Services de Solidarité sociale, Alternative jeunesse, Jeunes en action, Centre de recouvrement, Apprentissage et qualification professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> Numéro d'assurance sociale Numéro de dossier au MESS (ex.: MARL31071595) Numéro de carte d'apprenti, de certificat de qualification ou de compétence, ou attestation d'expérience
Revenu Québec	Dossiers fiscaux Pension alimentaire	<ul style="list-style-type: none"> Numéro d'assurance sociale Montant de la ligne 199 de votre dernière déclaration de revenus Numéro de dossier de pension alimentaire

■ Informer l'utilisateur des conséquences possibles et préciser, s'il y a lieu, les solutions à envisager

BONNES PRATIQUES



ACCROÎTRE L'INTELLIGIBILITÉ ET LA LISIBILITÉ DU TEXTE

On s'attachera à deux dimensions fortement imbriquées de la communication écrite : intelligibilité et lisibilité. L'intelligibilité, qui tient aux aspects rédactionnels et au contenu de l'information, est le gage d'une bonne compréhension de la part de l'utilisateur. La lisibilité, qui concerne les aspects visuels, est essentielle pour rendre facile le repérage de l'information.

Les principes qui suivent, d'ordre structurel et visuel, concernent la hiérarchisation des idées et l'organisation de l'information destinée à l'utilisateur ainsi que la présentation générale de la démarche et les procédés de mise en évidence :

- 2.1 Présenter de manière cohérente et équilibrée l'ensemble des éléments de la démarche en ligne et du texte;
- 2.2 Uniformiser la présentation visuelle et mettre l'information importante en relief.

Ces deux principes se déclinent en diverses recommandations.

2.1 Présenter de manière cohérente et équilibrée l'ensemble des éléments de la démarche en ligne et du texte

L'utilisateur suivra sans difficulté le cheminement proposé si la démarche a été conçue et organisée en fonction de son point de vue et non de la logique de l'Administration. L'information doit être disponible d'emblée et présentée dans un langage à la fois suffisamment précis et suffisamment courant pour être compris de chacun.

L'utilisateur doit aussi saisir au premier « coup d'œil » l'information qui lui est fournie ou l'instruction qui lui est donnée et ne pas hésiter dans la navigation d'une page à l'autre, d'un onglet à l'autre...

On retiendra donc un mode de navigation simple et intuitif, que ce soit par menus, par onglets, par boutons, ainsi que des titres précis, afin de faciliter le repérage de l'information. On évitera par ailleurs toute information superflue ou redondante qui aurait pour effet de dérouter l'utilisateur.

Sur cette question, on trouvera les trois recommandations suivantes :

■ **Présenter la démarche dans un ordre facile à comprendre**

BONNES PRATIQUES



On s'assurera que les intitulés des différentes étapes sont explicites et on évitera des termes trop généraux qui peuvent faire référence à des réalités différentes. Par exemple, au lieu de *informations personnelles* ou *renseignements personnels*, on écrira plutôt, selon les cas, **informations** ou **renseignements sur l'identité, sur l'adresse, sur la situation familiale**, etc.

■ S'assurer d'un bon enchaînement des idées en évitant d'accumuler trop de renseignements secondaires

BONNES PRATIQUES

The screenshot shows the 'SIMULATEUR M@rel' interface. At the top, there are navigation links: Accueil, Votre avis, Questions/Réponses, Leasing, and Démarche en ligne. Below this is a progress bar with five steps: 1. Vous, 2. Votre carrière passée (highlighted), 3. Vos revenus, 4. Votre future carrière, and 5. Simulation de votre retraite. The main content area is titled 'Emplois d'été ou emplois étudiants' and asks 'Avez-vous eu ce type d'emploi?' with radio buttons for 'oui' and 'non'. A '+ d'infos' link is circled in green, and a green arrow points from a callout box below to it. The callout box contains the text: 'Les informations s'affichent hors du cadre de la démarche'. Below the form are buttons for 'Voir votre saisie', 'Sauvegarder votre saisie', and 'CONTINUER'. A disclaimer at the bottom states: 'Cette simulation est effectuée sur la base des éléments que vous avez saisis, de la réglementation en vigueur, de la loi du 21 août 2003 portant réforme des retraites et de ses orientations. Elle est réalisée à titre gratuit et n'a qu'une valeur indicative. Aucune trace n'en sera conservée, sauf pour votre usage personnel et de façon totalement anonyme si vous la sauvegardez.'

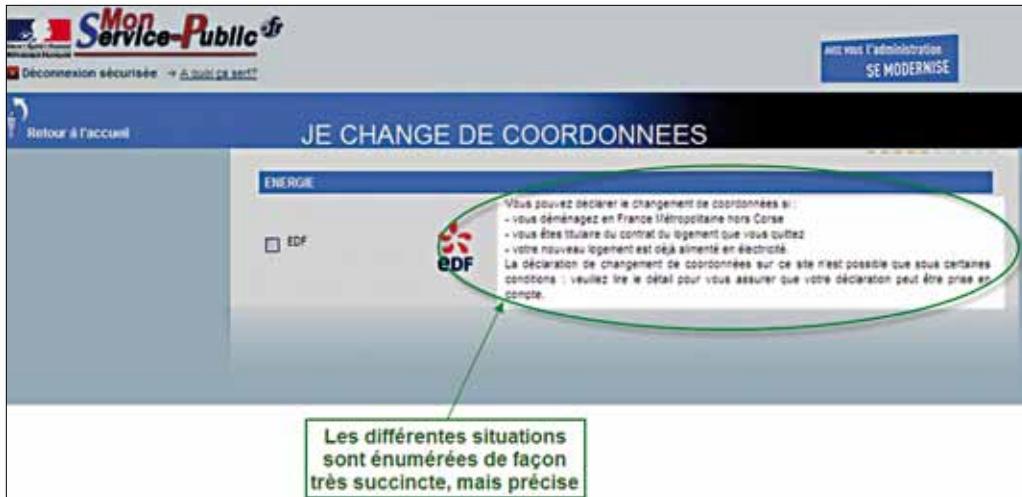
Emplois occasionnels - Windows Internet Explorer
http://www.marel.fr/affichageInfo.do?titre=Emplois%20occasionnels&texte=&templateFile=InfoEmploisOccasionnels&templateRe

INFO RETRAITE
SIMULATEUR M@rel
Ma retraite en ligne

Avant d'entrer dans la vie professionnelle, vous avez pu effectuer des "petits boulots", pendant les vacances, les week-end, le soir, etc.

Dès lors qu'ils ont été déclarés, ces emplois seront pris en compte dans le calcul de votre retraite. N'entrent pas dans cette catégorie différents types d'activité que vous avez pu exercer en début de carrière ou de manière plus régulière (temps partiel, CES, métier saisonnier, etc) qui seront traités dans l'étape suivante du simulateur.

Par convention, nous considérons que deux mois d'emploi occasionnel permettent de valider un trimestre.



Petit conseil

Au lieu de *Les renseignements envoyés seront chiffrés automatiquement conformément au protocole **SSL (Secure Socket Layer) à 128 bits**, ce protocole de navigation internet qui assure la confidentialité des renseignements pendant leur transfert*, on écrira plutôt : **Les renseignements seront envoyés de façon sécurisée** ⓘ pour en assurer la confidentialité. En cliquant sur l'icône, l'utilisateur pourra trouver les précisions supplémentaires dans une infobulle.

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

BONNE PRATIQUE



Petit conseil

On s'assurera que les titres des étapes de la démarche sont explicites et harmonisés d'une page à l'autre. Dans le cas précis du changement d'adresse, au lieu de *validation de l'adresse*, on écrira plutôt, selon l'étape à laquelle on se trouve: **validation de l'ancienne adresse**, **validation de la nouvelle adresse**.

2.2 Uniformiser la présentation visuelle et mettre l'information importante en relief

Il importe de donner une cohérence visuelle à l'ensemble de la démarche en veillant à une mise en forme harmonisée.

Le recours à des éléments graphiques particulièrement visibles et porteurs de sens comme les icônes et les logos présente beaucoup d'intérêt dans le cas de l'écriture en ligne, de même que l'hyperlien, qui lui est spécifique.

L'utilisation des procédés traditionnels de mise en relief de l'information (gras, italique...) permet aussi à l'utilisateur de se repérer plus facilement. Il est toutefois important de les utiliser de façon modérée et uniforme afin de ne pas surcharger indûment la page.

Sur cette question, on trouvera la recommandation suivante :

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

BONNES PRATIQUES

Québec

Pour nous joindre Aide FAQ English

Étape 2. Renseignements sur l'identité

Identification

Le symbole * désigne un champ obligatoire.

Étapes de la demande

- 1 Sélection des services à aviser
- 2 Renseignements sur l'identité**
- 3 Renseignements personnels
- 4 Ancienne adresse
- 5 Nouvelle adresse de domicile
- 6 Adresse de correspondance
- 7 Résumé de votre demande

* Nom de famille Marcotte

* Prénom Dolorès

* Date de naissance

Année Mois Jour
1971 Novembre 13

* Sexe Masculin Féminin

Inscrivez vos coordonnées au cas où l'un des ministères ou organismes aurait besoin de communiquer avec vous au sujet de votre changement d'adresse.

Québec

Pour nous joindre Aide FAQ English

Étape 3. Renseignements personnels

Josée Frenette

Étapes de la demande

- 1 Sélection des services à aviser
- 2 Renseignements sur l'identité
- 3 Renseignements personnels**
- 4 Ancienne adresse
- 5 Nouvelle adresse de domicile
- 6 Adresse de correspondance
- 7 Résumé de votre demande

Vous devez fournir les renseignements demandés par chacun des ministères et des organismes que vous avez sélectionnés à l'étape 1.

Le symbole * désigne un champ obligatoire.

L'icône i vous donne la définition d'un terme ou des instructions spécifiques concernant un champ.

Format ou exemple

* Vous êtes citoyen canadien Oui Non

* Numéro d'assurance sociale 999 999 999

* Numéro d'assurance maladie **i** HARD 5358 0715

Mon Service Public.fr
Déclaration assurée - A tout 24h/24

UNION L'ADMINISTRATIVE SE MODERNISE

Retour à l'accueil

JE CHANGE DE COORDONNEES

ALLOCATIONS FAMILIALES

CAF  Le changement de coordonnées doit être effectué par le responsable du dossier d'allocataire. Une seule déclaration suffit pour toutes les personnes du foyer qui vont continuer à vivre ensemble. Attention ! si le changement de coordonnées concerne, au sein du foyer, plusieurs numéros d'allocataire, chaque allocataire doit faire son propre changement d'adresse sur ce site.

MSA  Vous pouvez signaler le changement de coordonnées pour chaque particulier inscrit à la Mutualité Sociale Agricole (régime des salariés et des non-salariés agricoles). Il sera pris en compte pour les éventuelles prestations maladie, prestations familiales et vieillesse.

ASSURANCE CHOMAGE

Pôle Emploi  Vous pouvez déclarer le changement de coordonnées pour chaque demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi.

ASSURANCE MALADIE

CPAM et CGSS  Vous pouvez signaler le changement de coordonnées pour chaque assuré social du régime général de l'assurance maladie.

MSA  Vous pouvez signaler le changement de coordonnées pour chaque particulier inscrit à la Mutualité Sociale Agricole (régime des salariés et des non-salariés agricoles). Il sera pris en compte pour les éventuelles prestations maladie, prestations familiales et vieillesse.

ENERGIE



EDF  Vous pouvez déclarer le changement de coordonnées si :
- vous déménagez en France Métropolitaine hors Corse
- vous êtes titulaire du contrat de logement que vous quittez
- votre nouveau logement est déjà alimenté en électricité.
La déclaration de changement de coordonnées sur ce site n'est possible que sous certaines conditions : veuillez lire le détail pour vous assurer que votre déclaration peut être prise en compte.

REEXPEDITION DU COURRIER

La Poste  Si vous sélectionnez « La Poste » dans votre déclaration de changement de coordonnées, vous recevrez à votre ancienne adresse, dans les délais habituels d'acheminement du courrier, une lettre de confirmation de votre demande. Vous serez alors invité(e) à vous rendre sur le site de réexpédition du courrier de La Poste où vous pourrez choisir, compléter si nécessaire, et payer en ligne votre contrat (à partir de 23 € pour une réexpédition simple du courrier pour 3 mois).

Le logo permet de reconnaître immédiatement l'organisme concerné



Les messages expliquant le rôle de l'icône  pour apporter des précisions, ou de l'astérisque  pour signaler un champ à remplir obligatoirement, n'ont sans doute pas à être repris systématiquement sur chaque page de la démarche.

Le soulignement caractérisant les hyperliens, on le réservera à cet effet et on choisira d'autres procédés (gras, couleur...) pour mettre des mots en valeur.

Par ailleurs, en principe un hyperlien doit se suffire à lui-même. On choisira donc un libellé descriptif et concis et, pour des raisons d'ergonomie et d'accessibilité, on évitera des formules comme *cliquez ici* ou *pour en savoir plus*. Ainsi, au lieu de *Si vous ne disposez pas d'un compte XYZ: CLIQUEZ ICI*, on peut écrire **Vous ne disposez pas d'un compte XYZ**, le soulignement de l'hyperlien invitant explicitement l'utilisateur à cliquer.

3

GARANTIR LA QUALITÉ DE LA LANGUE : CLARTÉ ET SIMPLICITÉ

L'analyse comparative des démarches en ligne québécoise et française a confirmé l'importance cruciale de la qualité de la langue pour une bonne compréhension de l'utilisateur. Clarté et simplicité demeurent les impératifs premiers et concourent pour une très large part à l'intelligibilité. Quelles que soient les fonctionnalités offertes par un site, la langue reste l'élément de base de la communication et nécessite une attention d'autant plus grande que l'utilisateur n'a pas de vis-à-vis.

Les principes qui suivent, d'ordre linguistique et rédactionnel, concernent la clarté du message, en particulier le choix des mots et la construction des phrases :

- 3.1 Utiliser un vocabulaire simple, courant et précis;
- 3.2 Faciliter la compréhension des notions et des mots complexes;
- 3.3 Faire des phrases courtes et bien construites.

Chacun de ces trois principes se déclinent en diverses recommandations.

3.1 Utiliser un vocabulaire simple, courant et précis

Le choix des mots est un facteur essentiel de l'intelligibilité. Employer le mot juste, en évitant le vocabulaire administratif ou juridique trop technique et le jargon informatique, est une garantie que l'utilisateur sera en mesure de suivre la démarche et d'apporter les réponses appropriées aux demandes de l'Administration.

■ Employer des mots concrets et connus de l'utilisateur et éviter les mots à la mode, recherchés, désuets ou rares

On s'attachera à rechercher le mot le plus juste.

Par exemple, l'utilisateur doit **fournir des renseignements** et non *remplir des informations*.

On proposera à l'utilisateur de **modifier** ou **corriger** et non de *réviser les renseignements fournis*.

On écrira **démarrer** ou **commencer** et non *débuter une démarche*. On dira **la démarche débute** par l'étape XYZ, mais **la personne commence** une démarche.

On parlera de **démarche** ou de **service sécurisé** et on réservera *sécuritaire* pour d'autres contextes (ex. sécurité publique).



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

Cette recommandation s'applique notamment aux intitulés des liens (hyperliens) et des boutons de commande (d'action ou de navigation).

On veillera à la cohérence logique du choix des termes, d'une page à l'autre, d'une ligne à l'autre, d'un bouton à l'autre.

- Pour les **titres**, on choisira plutôt des noms plus généraux et souvent plus courts que les formes verbales, par exemple: **envoi**, **validation**.
- Pour les **boutons de commande**, on privilégiera généralement des verbes à l'infinitif qui suggèrent l'action à exécuter par l'utilisateur, par exemple:

valider	plutôt que	<i>validation</i>
continuer	plutôt que	<i>suite</i>
enregistrer	plutôt que	<i>enregistrement</i>
transmettre ou envoyer	plutôt que	<i>envoi</i>
terminer	plutôt que	<i>fin</i>

- Pour les **intitulés de boutons**, on choisira par exemple:

◀ revenir/continuer ▶	et non <i>retour</i> (nom) / <i>continuer</i> (verbe)
ou	
◀ revenir/poursuivre ▶	et non <i>revenir</i> (verbe) / <i>suivant</i> (nom)

Si l'intitulé figurant dans le bandeau de navigation est: **envoi** de la demande, l'intitulé du bouton de commande sera: **envoyer**.

Si l'intitulé du bouton figurant dans le bandeau de navigation est: **transmission** de la demande, l'intitulé du bouton de commande sera: **transmettre**.

L'important est de faire correspondre étroitement les mots avec les actions à effectuer et de conserver les mêmes intitulés tout au long de la démarche.

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

L'Administration demande à l'usager des **documents** plutôt que des *pièces*, sauf dans une expression comme *pièce jointe*.

On ne dira pas qu'une nouvelle adresse est *acceptée* mais **prise en compte, traitée...** par l'Administration (qui n'a pas à la refuser ou à l'accepter).

■ Éviter le jargon administratif, technique et juridique

On écrira :

remplir, au lieu de *renseigner* (terme administratif) ou *compléter* (anglicisme) *un champ, une rubrique*

s'il y a lieu, plutôt que *si requis* (terme juridique)

créer un format PDF, au lieu de *générer pdf* (terme informatique)

en chiffres et lettres, au lieu de *en caractères alphanumériques* (terme informatique).

3.2 Faciliter la compréhension des notions et des mots complexes

On aura recours à des explications, à des exemples, à des énumérations, à un glossaire... pour faire comprendre des notions imprécises ou des mots techniques.

Par exemple, au lieu d'un simple *créer un format PDF*, on pourra expliciter cette instruction à l'aide d'un astérisque : **créer un format PDF*** (**qui permet d'obtenir une version non modifiable du document*).

BONNES PRATIQUES

Québec Pour nous joindre Aide FAQ English

Étape 3. Renseignements personnels

Dolorès Marcotte

Étapes de la demande

- 1 Sélection des services à aviser
- 2 Renseignements sur l'identité
- 3 Renseignements personnels**
- 4 Ancienne adresse
- 5 Nouvelle adresse de domicile
- 6 Adresse de correspondance
- 7 Résumé de votre demande

Vous devez fournir les renseignements demandés par chacun des ministères et des organismes que vous avez sélectionnés à l'étape 1.

Le symbole * désigne un champ obligatoire.

L'icône ? vous donne la définition d'un terme ou des instructions spécifiques concernant un champ.

	Format ou exemple
* Vous êtes citoyen canadien ?	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
* Numéro d'assurance sociale	<input type="text"/> 999 999 999
* Numéro d'assurance maladie ?	<input type="text"/> HARD 5358 0715
* Numéro de permis de conduire ?	<input type="text"/>
* Numéro de référence du permis de conduire ?	<input type="text"/> P0000000X
* Numéro de réclamation (personnes accidentées)	<input type="text"/>
* Numéro de dossier au MESS	<input type="text"/> MARL31071595

Exemple précis du renseignement demandé

SERVICE DES IMPÔTS

Service des impôts des particuliers / Centre des impôts et trésorerie

Vous pouvez signaler au service des impôts le changement de coordonnées de votre foyer fiscal, c'est à dire de l'ensemble des personnes figurant sur votre déclaration d'impôt.

La prise en compte des changements d'adresse par le service des impôts est réalisée 11 fois par an entre avril et janvier.

Se déconnecter

Régie des rentes Québec

SimulRetraite | Outil de simulation des revenus à la retraite

Service sécurisé Nous Joindre | Agrandir le texte | Aide

Je veux **conserver** mes renseignements pour continuer ma simulation plus tard. Ils seront conservés jusqu'au 14 juin 2012.

Étape 4 : Fonds de pension (Régime complémentaire de retraite (RCR)) et autres rentes

- 1 ✓ Profil et objectifs
- 2 ✓ Sécurité de la vieillesse (Canada)
- 3 ✓ Régime de rentes du Québec
- 4 **Fonds de pension (RCR) et autres rentes**
- 5 REER et épargnes personnelles
- 6 Résultats de la simulation

Fonds de pension (RCR)

Facteur d'équivalence

Inscrivez le **facteur d'équivalence (FE)** situé à la ligne 206 de votre dernière déclaration de revenu fédérale ou à la ligne 206 de votre dernier feuillet T4A.

Inscrivez l'année de votre dernière déclaration de revenu fédérale ou de votre dernier feuillet T4 ou T4A.

Avez-vous participé à un régime de pension (RCR) au cours de l'année de votre dernière déclaration de revenu fédérale ou de votre dernier feuillet T4 ou T4A ?

Oui

Non, précisez le nombre de mois de participation : _____ mois (ex. : 8,5 mois)

Inscrivez les renseignements demandés en vous référant à votre plus récent **relevé de droits** concernant votre fonds de pension (RCR).

Date de votre dernier relevé

--- | |

Est-ce que votre relevé fait mention d'un montant de **rente créditée ou acquise à la date du relevé ?**

Oui

Non

DéconnecterRecommencerRésultats cumulatifsPrécédent**Suivant**

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

INFO RETRAITE | **SIMULATEUR M@rel**
Ma retraite en ligne

LEXIQUE Imprimer

[Décote](#)
[Durée d'assurance](#)
[Majorations pour enfants](#)
[Meilleures années](#)
[Minimum contributif / minimum garanti](#)
[Point de retraite](#)
[Retraite de base et retraite complémentaire ou additionnelle](#)
[Revenu ou salaire annuel moyen](#)
[Surcote](#)
[Trimestres](#)
[Taux plein](#)
[Taux de remplacement](#)

Décote
 Coefficient de minoration de la retraite lorsque la durée d'assurance, tous régimes de base confondus, est inférieure à la durée requise pour bénéficier d'une pension au taux plein.
 Elle est applicable aux retraites de base des salariés, des non salariés et des fonctionnaires. Son taux varie selon l'année de naissance de l'assuré et son régime de retraite.
 Il n'y a plus de décote lorsque l'assuré part en retraite à 65 ans (salariés, non salariés) ou à son âge limite (fonctionnaires).

Durée d'assurance
 Durée prise en compte dans les régimes de base pour déterminer le taux auquel la pension sera liquidée. Elle est décomposée en années ou trimestres, avec un maximum de 4 trimestres par an.
 La durée d'assurance, tous régimes de base confondus, nécessaire pour obtenir le taux plein est actuellement de 160 trimestres (40 ans) dans le secteur privé, et de 156 trimestres en 2006 puis de 158 trimestres en 2007 pour les fonctionnaires.
 Elle sera de 160 trimestres pour tous en 2008. A partir de 2009, elle augmentera d'un trimestre par an pour chaque nouvelle génération arrivant à l'âge de 50 ans. Elle atteindra ainsi 164 trimestres (41 ans) en 2012 pour la génération née en 1952.

On limitera dans toute la mesure possible les **sigles**, **acronymes** et **abréviations**; on les accompagnera de leur forme complète, éventuellement aussi du logo correspondant, souvent familier à l'utilisateur, et qui peut en faciliter la compréhension. Au besoin on les rassemblera dans une liste avec leur forme développée.

BONNE PRATIQUE

Fonds gérés par la Caisse des Dépôts  Si vous relevez au moins d'un des régimes gérés par la Caisse des Dépôts - CHRACL, FSP06, RCANTEC, RAFF - consultez cette liste complète des régimes concernés dans le [lexique](#) vous pouvez nous déclarer votre changement de coordonnées.

3.3 Faire des phrases courtes et bien construites

Dans une démarche en ligne, sans doute plus encore que dans tout autre type d'écrit, on s'efforcera de faire des phrases brèves, en évitant tout ce qui peut alourdir le texte, par exemple, l'accumulation de parenthèses ou d'adverbes.

On s'efforcera aussi d'éviter toute ambiguïté dans l'emploi des pronoms et on veillera à faire clairement le lien avec les mots qu'ils représentent. Ainsi au lieu de *Les salariés et retraités du secteur privé sont inscrits auprès d'une caisse de retraite Arrco et éventuellement auprès d'une caisse Agirc. Vous pouvez leur (leur = les salariés?) signaler votre changement de coordonnées*, on écrira : **Les salariés et retraités du secteur privé sont inscrits auprès d'une caisse de retraite Arrco et éventuellement auprès d'une caisse Agirc. Vous pouvez signaler votre changement de coordonnées à chacune de ces caisses.**

Au lieu de *Une personne âgée de moins de 18 ans n'a pas la qualité d'électeur. Vous (ici on s'adresse à tous les usagers) ne pouvez donc pas signifier un changement d'adresse au Directeur général des élections*, on écrira **Une personne âgée de moins de 18 ans n'a pas la qualité d'électeur. Si c'est votre cas, vous ne pouvez donc pas signaler un changement d'adresse...**



Chaque petit conseil de ce document n'en est qu'un parmi bien d'autres que le lecteur ne manquera pas d'ajouter.

Il n'existe pas de formulation parfaite et adaptée à tous les cas de communication, pas de formule magique. Le contexte est décisif et c'est en mettant chaque phrase, chaque ligne, à l'épreuve, que l'on peut parvenir à une écriture claire, lisible et intelligible. L'accessibilité des services en ligne passe aussi par la langue!

OUVRAGES ET DOCUMENTS CONSULTÉS

- DIRECTION GÉNÉRALE DE LA MODERNISATION DE L'ÉTAT. *Charte ergonomique des sites Internet publics*, version 2.1, 19 décembre 2008, 120 p.
- GROUPE RÉDIGER (sous la direction d'Isabelle Clerc). *De la lettre à la page Web : Savoir communiquer avec le grand public*, Québec, Les Publications du Québec, 2006, 376 p.
- MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX. *Version enrichie du standard sur l'accessibilité d'un site Web* (SGQRI 008-01), Québec, 2010, 86 p.
- RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC. Interfaces Web, *P360S_InterfaceWebDotNet2008.doc*, version 2.02, modifié le 10 novembre 2009, 28 p.
- RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC. Interfaces Web, *P360S_ScénariosTransactionnels DotNet2008.doc*, version 1.2, modifié le 7 décembre 2009, 12 p.
- RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC. *Guide pratique de rédaction Web*, décembre 2004, 13 p.
- RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC. *EF15 Règles fonctionnelles Web/serveur*, Direction des systèmes d'information, 29 janvier 2009, 96 p.
- REVENU QUÉBEC. *Qu'est-ce qu'un bon formulaire?* Rapport du groupe de travail mandaté pour mener une recherche exploratoire sur la question, mars 2005, 22 p.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC. *Cadre normatif de développement des systèmes d'information à gestion centralisée, règle fonctionnelle scénario de traitement.net, IEA-RFU090 Interface Web grand public.net, règles et normes*, version 3.1, 10 juin 2010, 72 p.
- SOUS-COMITÉ SUR LA QUALITÉ DU FRANÇAIS DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE. *Rédiger... simplement : Principes et recommandations pour une langue administrative de qualité*, Québec, 2006, 32 p.

Bonnes pratiques de la communication écrite dans les démarches en ligne

Mettre l'utilisateur
au centre de la communication administrative

Accroître l'intelligibilité et la lisibilité du texte

Garantir la qualité de la langue :
clarté et simplicité