Sous la direction de
ISABELLE CLERC

COMMUNICATION ÉCRITE ÉTAT-CITOYENS

Défis numériques, perspectives rédactologiques

Postface de CÉLINE BEAUDET

PUL

COMMUNICATION ÉCRITE ÉTAT-CITOYENS

Défis numériques,
perspectives rédactologiques

Sous la direction de
ISABELLE CLERC

COMMUNICATION ÉCRITE ÉTAT-CITOYENS

Défis numériques, perspectives rédactologiques

Postface de CÉLINE BEAUDET

PUL
Presses de
l'Université Laval

Financé par le gouvernement du Canada
Funded by the Government of Canada | Canada

Nous remercions le Conseil des arts du Canada de son soutien.
We acknowledge the support of the Canada Council for the Arts.

Conseil des arts du Canada | Canada Council for the Arts

Les Presses de l'Université Laval reçoivent chaque année de la Société de développement des entreprises culturelles du Québec une aide financière pour l'ensemble de leur programme de publication.

SODEC Québec

La production et la diffusion de ces résultats ont bénéficié du soutien financier du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH).

Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives nationales du Québec et Bibliothèque et Archives Canada

Titre : Communication écrite État-citoyens : défis numériques, perspectives rédactologiques / sous la direction de Isabelle Clerc ; postface de Céline Beaudet.

Noms : Clerc, Isabelle, 1957- éditeur intellectuel.

Description : Fait suite à un colloque international qui a eu lieu en octobre 2021, en rassemblant une partie des contributions entendues au colloque, enrichies par les échanges et approfondies par les commentaires des pairs. Cf. Introduction. | Comprend des références bibliographiques.

Identifiants : Canadiana (livre imprimé) 20220023522 | Canadiana (livre numérique) 20220023530 | ISBN 9782763758329 | ISBN 9782763758336 (PDF)

Vedettes-matière : RVM : Style administratif—Congrès. | RVM : Communication politique—Congrès. | RVM : Communication électronique—Congrès. | RVMGF : Actes de congrès.

Classification : LCC JF1525.R46 C66 2022 | CDD 808.06/6351—dc23

Révision linguistique : Ariane Lefebvre
Correction d'épreuves : Sandra Guimont
Mise en pages : Michèle Blondeau
Maquette de couverture : Laurie Patry

© Presses de l'Université Laval 2022
Tous droits réservés. Imprimé au Canada

Dépôt légal 4e trimestre 2022

ISBN : 978-2-7637-5832-9
PDF : 9782763758336

Les Presses de l'Université Laval
www.pulaval.com

Toute reproduction ou diffusion en tout ou en partie de ce livre par quelque moyen que ce soit est interdite sans l'autorisation écrite des Presses de l'Université Laval.

Membres du comité scientifique

André, Virginie
Université de Lorraine, France

Beaudet, Céline
Université Laval, Québec

Carliner, Saul
Université Concordia, Québec

Clerc, Isabelle
Université Laval, Québec

Delavigne, Valérie
Université Sorbonne Nouvelle, France

Fortin, Andréanne
Université Laval, Québec

François, Thomas
Université catholique de Louvain, France

Gagnon, Odette
Université du Québec à Chicoutimi, Québec

Gerolimich, Sonia
Università degli Studi di Udine, Italie

Goulet, Marie-Josée
Université du Québec en Outaouais, Québec

Gournay, Lucie
Université Paris-Est Créteil (UPEC), France

Hébert, Virginie
Université Laval, Québec

Kavanagh, Éric
Université Laval, Québec

Labasse, Bertrand
Université d'Ottawa, Ontario

Lafont-Terranova, Jacqueline
Université d'Orléans, France

Lasalle, Virginie
Université de Montréal, Québec

Lauzière, Lucie
Université Laval, Québec

Leblay, Christophe
Turun Yliopisto, Finlande

Monte, Michèle
Université de Toulon, France

Müller, Adeline
Université catholique de Louvain, Belgique

Niwese, Maurice
Université de Bordeaux, France

Pereira, Marie-Emmanuelle
Aix-Marseille Université, France

Plane, Sylvie
Sorbonne Université, France

Rey, Véronique
Aix-Marseille Université, France

Roberge, Jacynthe
Université Laval, Québec

Romain, Christina
Aix-Marseille Université, France

Ruel, Julie
Université du Québec en Outaouais, Québec

Smart, Graham
Carleton University, Ontario

Sorba, Julie
Université Grenoble-Alpes, France

Sperano, Isabelle
MacEwan University, Alberta

Swagerman, Sean
Fraser University, Colombie-Britannique

Tortochot, Éric
Aix-Marseille Université, France

Vecchiato, Sara
Università degli Studi di Udine, Italie

Table des matières

Membres du comité scientifique . . . . . **VII**

Remerciements . . . . . **XVII**

Introduction **1**
Isabelle Clerc

Rédactologie et intervention en simplification 5
Fracture numérique et inclusion 6
Du document à l'écosystème informationnel 7
Références bibliographiques 8

PARTIE 1
RÉDACTOLOGIE ET INTERVENTION
EN SIMPLIFICATION

L'hospitalité des textes : perspectives socioterminologiques **15**
Valérie Delavigne

Introduction 15
1. Où il est question des supports et de ce qu'il advient de la substance langagière 17
   1.1. Du support aux pratiques 17
   1.2. Dans et hors du texte : du côté du lecteur 20
   1.3. Transformations des pratiques scripturales : du côté du scripteur 21
2. La rédactologie, une discipline en attente d'institutionnalisation ? 24
   2.1. Naissance d'un champ 24
   2.2. Une in(ter)discipline 25
   2.3. L'efficacité communicationnelle 26
   2.4. Scripteurs, lecteurs : articuler les littératies 28

3. Quelles ressources pour la rédactologie ? Vers une ergonomie discursive . . . 31
3.1. L'institutionnalisation de la communication médicale : un cas français . . . 32
3.2. Approcher la littératie en santé : forums médiaux, culture périmédicale et travail discursif . . . 33
3.3. Rendre le texte hospitalier . . . 37
Conclusion . . . 39
Références bibliographiques . . . 40

Entre expression et communication, les épineuses évolutions de la parole administrative . . . 53
Bertrand Labasse

Introduction . . . 53
1. Une coalition hétérogène pour un objectif commun . . . 55
2. Des avancées significatives mais limitées . . . 56
3. Le cas de la communication administrative en France et au Canada . . . 59
4. Les inconvénients pratiques d'un déficit théorique . . . 66
5. Vers une troisième vague de défis communicationnels ? . . . 72
Références bibliographiques . . . 76

« Écrire sur les antibiotiques, c'est pas automatique ! » Enquête italien-français pour une modélisation de *médiation scientifique ergonomique* dans l'éducation à la santé . . . 81
Sara Vecchiato, Sonia Gerolimich et Mario Casini

Introduction . . . 81
1. Objectif de l'article . . . 83
1.1. Le problème scientifique : la résistance des bactéries aux antibiotiques . . . 83
1.2. Une médiation ergonomique pour l'éducation à la santé . . . 84
2. Un modèle pour la reformulation . . . 85
3. Réécriture du texte . . . 86
3.1. Niveau de la lisibilité . . . 86
3.2. Niveau de la cohérence . . . 87
3.3. Niveau de la figurabilité . . . 88
3.4. Quel rôle pour la fonction poétique ? . . . 89
4. Traduction du texte . . . 89
Conclusion . . . 91
Références bibliographiques . . . 92

Performativité des choix de simplification par un rédacteur professionnel lors de la révision de documents administratifs numériques 97

Christina Romain, Éric Tortochot et Véronique Rey

Introduction. 97
1. Contexte scientifique 99
1.1. Le rédacteur professionnel 99
1.2. L'enjeu de la compétence en design graphique 100
1.3. La rédaction professionnelle pour répondre au besoin de simplification des documents administratifs dans un contexte numérique 102
1.4. Corpus et méthodologie d'analyse 104
2. Analyse de la réécriture proposée par l'administration française 106
Conclusion. 109
Annexe 1 – Ce qui est jugé comme « à simplifier » pour les usagers 112
1. Demande illogique redondante 112
2. Courriel difficile à comprendre 112
3. Excès d'acronymes 113
4. Extrait de courriel dense et long. 114
5. Formulaire dense et compliqué 115
6. Formulaire très compliqué 117
7. Jargon 118
8. Jargon administratif 1 118
9. Jargon administratif 2 119
10. Jargonnage. 120
11. Motif de refus non expliqué. 120
12. Motif de refus compliqué. 121
13. Ton accusateur du courrier 122
14. Visuel non adapté 122
Annexe 2 – Exemple de réécriture d'un document administratif. 123
1. AV-AVant réécriture. 123
2. AP-APrès réécriture 124
Références bibliographiques 125

PARTIE 2
FRACTURE NUMÉRIQUE ET INCLUSION

Accès à l'information pour une société inclusive 131

Julie Ruel, Marie Michèle Grenon, Claude L. Normand, André C. Moreau et Alejandro Romero-Torres

Introduction 131
1. Littératie et enjeux d'accès à l'information 132
2. Perspectives conceptuelles 134
3. Démarche de recherche 134
4. Stratégies pour améliorer l'accès à l'information 135
5. Sensibiliser l'État 137
6. Apprendre à rédiger une information compréhensible 138
7. Faire participer les parties prenantes 140

Conclusion 141
Références bibliographiques 141

Écrivains publics et rédacteurs dans les institutions publiques : les défis de la dématérialisation et les modèles de courriels personnalisés. 145

Michèle Monte, Sophie-Émeline Jouanny et Franck Danger

Introduction. 145
1. Les mutations du métier d'écrivain public 146
2. Une expérience innovante 148
   2.1. Les caractéristiques du courriel 149
      2.1.1. Le courriel : dans quelle situation de lecture ?. 149
      2.1.2. Le courriel : pour quelle communication ? 149
   2.2. L'écrivain public dans l'acte de communication 150
   2.3. La création des modèles de courriel 152

Conclusion 156
Références bibliographiques 157

Les pratiques de lecture des informations e-administratives : vulnérabilisation ou encapacitation des citoyens ?. 159

Myriam Neman

Introduction. 159
1. Problématique 160

2. Cadre conceptuel et théorique 161
2.1. Translittératie e-administrative 161
2.2. Usages et non-usages numériques 162
2.3. Vulnérabilisation et encapacitation 163
3. Méthodologie 164
4. Résultats et discussion 167
4.1. Incompréhensions unanimes 167
4.2. Dissonance dans l'écosystème informationnel 169
4.3. Insuffisances de la translittératie e-administrative 170
Conclusion 170
Références bibliographiques 172

PARTIE 3
DU DOCUMENT À L'ÉCOSYSTÈME INFORMATIONNEL

Les avancées en rédactologie influencent-elles les guides de rédaction claire en Belgique francophone ? Une étude sur corpus 177
Adeline Müller et Thomas François

Introduction 177
1. État de l'art 178
1.1. L'efficacité communicationnelle 179
1.2. Les guides de rédaction claire 179
2. Méthodologie 180
2.1. Analyse des guides de rédaction claire 180
2.2. Analyse de textes administratifs belges francophones 181
3. Résultats 182
3.1. Aspects relationnels 183
3.2. Aspects visuels 184
3.3. Aspects structurels 185
3.4. Aspects syntaxiques 186
3.5. Aspects lexicaux 188
Conclusion 189
Références bibliographiques 190

Le gouvernement français sur Instagram : comment communiquer sur la crise de la COVID-19 ? 193

Élodie Berthet

Introduction 193
1. Instagram et la culture visuelle 194
2. La communication État-citoyens : simplification et clarté 195
   2.1. La communication de crise 195
   2.2. Instagram et la simplification de l'écriture 196
3. Quelques remarques générales 196
   3.1. Les formats 196
   3.2. Les termes 197
4. L'importance du texte 197
   4.1. Les légendes 198
   4.2. L'écrit et la vidéo 198
   4.3. L'écrit et l'image 198
   4.4. L'hypertexte 199
5. Les types de discours 200
   5.1. Les messages explicatifs 200
   5.2. Les messages injonctifs 202
   5.3. Les messages narratifs 203
Conclusion 204
Références bibliographiques 204

Expérience utilisateur et gouvernement numérique : exploration d'une approche participative dirigée par la pratique afin d'identifier des perspectives de recherche 207

Isabelle Sperano, Robert Andruchow, Luca Petryshyn et Vik Chu

Introduction 208
1. Approche et méthodologie de recherche 209
   1.1. Approche participative dirigée par la pratique 209
   1.2. Collecte des données 210
2. Réalisation de la recherche : chronologie, activités et acteurs 211
   2.1. Amorce du partenariat 211
   2.2. Introduction et compréhension commune 211
   2.3. Découverte et écoute 213
   2.4. Du concept à la mise en œuvre 215

3. Bilan et résultats 216
3.1. Perspectives pédagogiques 216
3.2. Perspectives de recherche 217
4. Discussion 219
Conclusion 222
Références bibliographiques 223

L'écosystème informationnel (ESI) comme méthode d'intervention en design 227
Éric Kavanagh, Jacynthe Roberge, Laurence Paquette et Anne Catherine Verrette

Introduction 227
1. L'écosystème informationnel comme outil pédagogique 229
2. Le comportement informationnel (*information behavior*) 235
2.1. Généralités sur les CI 236
2.2. Nature et état de l'information 236
2.3. Déclencheurs et besoins 237
2.4. Exécution et arrêt des CI 237
2.5. Usage et effet de l'information 238
Conclusion 238
Références bibliographiques 239

Postface 241
Céline Beaudet

Notices biographiques 251

Remerciements

Ce collectif, dont je suis fière, est le résultat d'une aventure qui dure depuis 30 ans pour moi. Il met en lumière d'une part le travail de pionniers en rédactologie, au Québec et ailleurs, et fait découvrir d'autre part une talentueuse relève. Il est plus facile de passer le flambeau quand on sait que le projet qu'on a défendu ne mourra pas à notre départ.

Un merci tout particulier à Véronique Rey, coorganisatrice du colloque qui a donné lieu à cet ouvrage, et à Céline Beaudet, qui m'a aidée tout au long du processus et qui a signé la postface. Merci à tous les auteurs, coauteurs, collaborateurs réunis à l'occasion de cet événement : scientifiques aguerris, jeunes chercheurs, écrivains publics, ainsi que plusieurs acteurs de la fonction publique québécoise ayant pris à cœur la simplification des communications adressées aux citoyens et l'ayant implantée dans leur organisation.

Toutes les voix entendues au colloque ne se retrouvent pas dans le collectif, mais les échanges qui ont eu lieu à cette occasion et les évaluations à double insu qui ont suivi ont permis de présenter un panorama de recherches qui révèlent combien la rédactologie présente un levier extraordinaire pour permettre une meilleure communication entre l'État et les citoyens, réduire la fracture existant avec les plus fragilisés d'entre eux et viser l'inclusion de toute la population.

Merci à toute l'équipe du Groupe Rédiger et au personnel de la Faculté des lettres et des sciences humaines de l'Université Laval qui ont rendu possible le colloque prévu à Québec et l'ont maintenu en le faisant basculer à distance, malgré la pandémie de COVID-19.

Enfin, un merci plus grand que nature pour le joueur de l'ombre, qui refuse d'être nommé.

Introduction

Isabelle Clerc
Université Laval

Communication écrite État-citoyens : défis numériques, perspectives rédactologiques fait suite à un colloque international organisé par les professeures Isabelle Clerc (Université Laval) et Véronique Rey (Aix-Marseille Université). Cet événement s'est déroulé en octobre 2021 à l'Université Laval, Québec[1]. Le collectif présenté ici rassemble une partie des contributions entendues au colloque. Enrichies par les échanges à cette occasion et approfondies par les commentaires des pairs lors de l'évaluation en double aveugle qui a suivi, elles ont donné lieu à des articles de fond. Ces articles explorent l'apport de la rédactologie à la communication entre différents organismes gouvernementaux et la population, à l'heure de l'« approche centrée sur l'humain », l'humain étant selon les uns le citoyen, l'utilisateur ou le client. Personne n'échappe aujourd'hui au concept d'« expérience utilisateur » (UX), tel que Don Norman le décrit dans sa vidéo célèbre *Le terme « UX »* (2016).

La philosophie UX, aujourd'hui répandue dans les administrations grâce à l'apparition des portails gouvernementaux comme <gov.uk> ou <quebec.ca>, est liée depuis longtemps aux univers de la rédaction technique et du *plain language* (Redish, 2010). Il y a maintenant plus de 20 ans que les différentes administrations publiques se sont engagées à simplifier leurs communications écrites destinées aux citoyens (Fioritto, 2013 ; Vecchiato, 2019). Au cours des dernières années, les gouvernements ont accéléré le virage numérique dans la prestation de services aux citoyens, ce que la pandémie a renforcé. Si une partie des efforts consentis ont donné des résultats positifs, il reste que les écosystèmes de travail et de services en ont subi le contrecoup.

1. Prévu à l'origine pour accueillir les participants à Québec, il a dû être transposé entièrement à distance en raison de la pandémie.

Ce collectif explore donc les récentes avancées de la rédactologie quant aux échanges entre l'État et les citoyens. Que signifie clarifier et simplifier à l'ère du numérique ? La question, encore trop souvent abordée sous l'angle du déterminisme technologique dans les administrations publiques (Boudreau, 2017), concerne ici l'expertise communicationnelle dans ses dimensions relationnelle et informationnelle. Elle met en jeu à la fois les pratiques rédactionnelles des acteurs de l'État qui communiquent avec les citoyens, les pratiques de lecture-navigation de ces derniers et le document écrit dans l'écosystème informationnel de l'utilisateur (Beaudet et Clerc, 2008).

Rappelons que l'accessibilité à l'information est devenue une obligation légale vis-à-vis de tous les citoyens, quels que soient leur état de santé ou leur situation. Au Québec, la *Loi sur l'administration publique*[2] adoptée en 2000 oblige les ministères et les organismes à simplifier le plus possible les services offerts à la population et à publier une « déclaration de services » dans laquelle ils s'engagent à communiquer clairement avec les citoyens. En France, la loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » pose le principe de l'accès à tout et pour tous. Toutefois, malgré ces énoncés de principe, la « fracture numérique » a maintes fois été relevée pour évoquer les inégalités économiques et sociales liées non seulement à l'accès aux équipements informatiques, mais également à leur utilisation. Ainsi, une frange de la population se trouve de plus en plus marginalisée, les écueils de la littératie numérique s'ajoutant à ceux, déjà connus, de la littératie traditionnelle. Voilà pourquoi l'Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) définit aujourd'hui la littératie comme la capacité de trouver, comprendre, interpréter, créer et communiquer de l'information « dans un monde de plus en plus numérique, fondé sur des textes, riche en informations et en rapide évolution » (UNESCO, 2020).

Rédiger dans un contexte numérique implique d'abord une prise en compte élargie des compétences du destinataire. Tandis que les gouvernements visent l'approche « *digital first* » et privilégient la diffusion de contenus écrits sur leurs plateformes (ONU, 2020), les frontières se brouillent entre la littératie traditionnelle et les compétences en environnement numérique (Van Deursen et Van Dijk, 2014). Comment le rédacteur peut-il réduire les obstacles que la technologie

2. *Loi sur l'administration publique*, LQ 2000, c. 8.

dresse dans certaines franges de la population ? La rédaction bienveillante (Clerc, 2019), l'étude des dynamiques discursives de la vulnérabilité (Ghliss et al., 2019) et l'approche de l'hétérogénéité des situations discursives (Romain et al., 2015) apportent des éléments de réponse à ces questions.

Qui dit numérique dit ouverture et abondance de l'information. Ce changement culturel se répercute notamment dans les domaines du droit et de la santé (Gerolimich et Vecchiato, 2019), où l'écrit simplifié joue désormais un rôle de premier plan en matière de consentement et de prise de décision partagée (Delavigne, 2019). Comment aider le citoyen à mieux comprendre la masse informationnelle aujourd'hui mise à sa disposition sur le Web et ailleurs ? Quel effort le lecteur est-il prêt à consentir pour lire les informations qui lui sont présentées dans la vie de tous les jours ? Le rédacteur peut-il, grâce aux outils numériques, rendre les discours administratifs à la fois plus accessibles et moins coûteux sur le plan cognitif, conformément à ce que Labasse (2020) suggère dans son modèle de l'adéquation communicationnelle ? À l'ère du « tout numérique » et de l'infobésité, la littératie fonctionnelle implique non seulement de comprendre les écrits, mais aussi de pouvoir repérer les informations utiles à travers un large bassin de sources parfois contradictoires (Rouet, 2006). Notre conception de la lecture doit s'actualiser en offrant une meilleure place à la quête informationnelle, à la navigation intertextuelle et au caractère forcément morcelé de ces activités (Baccino et Drai-Zerbib, 2015 ; Jamet et al., 2008 ; Kavanagh et al., 2016).

À l'interne, sur le plan des pratiques, le passage au numérique impose bien entendu son lot de changements, même si les règles dictant l'intelligibilité et la lisibilité des messages restent les mêmes. Tandis que le rédacteur est appelé à réaliser des tâches de plus en plus variées dans son milieu de travail (Shalamova et al., 2019), les compétences technologiques qu'il doit maîtriser s'accumulent (Goulet et Pelletier, 2014), teintées des codes propres au développement Web et à sa nouvelle terminologie : rédaction UX et collaborative, stratégie de contenu, agilité, SEO (*search engine optimization*), etc. Au-delà de la simple numérisation des textes imprimés, l'écriture numérique possède des caractéristiques distinctives, dont le rédacteur doit prendre conscience pour les intégrer à sa pratique.

Comme l'ont tour à tour affirmé Manovitch (2001), Bachimont (2007 ; 2010) ainsi que Petit et Bouchardon (2017), l'une des propriétés fondamentales de l'écriture numérique est sa *manipulabilité algorithmique* : elle est par essence *dynamique*. Le numérique, du point de vue de la

programmation, réduit les textes à un code binaire, manipulable par calcul. En tant qu'objets numériques, les contenus textuels possèdent donc une structure modulaire : il est possible de les fragmenter, programmer, modifier et recombiner indépendamment de leur mise en forme (Dush, 2015 ; Crozat et al., 2011). L'arrivée dans les organisations des gestionnaires de contenu (CMS, *content management system*) et, plus encore, des CCMS (*component content management systems*), ces outils qui facilitent la réutilisation de segments sur différents supports, provoque une onde de choc dans le milieu de la rédaction professionnelle : alors qu'on a appris au rédacteur, sous l'influence du design graphique, que la forme visuelle et le contenu ne font qu'un sur le plan rhétorique (Schriver, 1997 ; Waller, 1987), les CMS requièrent la séparation, à tout le moins technique, du texte et de la forme (Clark, 2007 ; 2014). Ils impliquent en outre une nouvelle granularité des unités de sens, forçant parfois les rédacteurs à décomposer les écrits en paragraphes types, voire en phrases types, et les conduisant à repenser l'ensemble des pratiques qui entourent l'objet textuel (Frechin, 2019 ; Vitali-Rosati, 2016).

Enfin, de nouvelles pratiques langagières émergent au contact des réseaux socionumériques, qui rendent possible une forme d'interaction directe, plus ou moins officielle, entre l'État et le citoyen. Les genres textuels se dématérialisent, s'hybrident, tant sur le Web informationnel que transactionnel (Alberts, 2015). Certains genres disparaissent, d'autres se créent, en accéléré. La simplification entraîne pour sa part tout un spectre de changements linguistiques et discursifs dans les écrits envoyés au citoyen : marques de personnalisation et élimination du jargon juridique ou administratif, entre autres. L'intelligence artificielle et le champ de la simplification automatique réinventent aujourd'hui l'analyse de la lisibilité, en plus de fournir aux employés de l'État de nouveaux outils d'aide à la rédaction administrative (François et al., 2018). De leur côté, l'architecture d'information et le design de services élargissent nos perspectives en accordant une meilleure attention aux écosystèmes et aux relations que le document entretient avec les artefacts de son milieu.

La rédactologie ayant pour objet d'étude l'acte de communication inscrit dans un processus de rédaction *déterminé* par le lecteur/utilisateur et ses besoins, elle appelle au décloisonnement et à la collégialité interdisciplinaire, comme l'illustrent les thèmes abordés dans les trois parties de ce collectif et les disciplines convoquées pour les étudier :

1. Rédactologie et intervention en simplification
2. Fracture numérique et inclusion
3. Du document à l'écosystème informationnel

RÉDACTOLOGIE ET INTERVENTION EN SIMPLIFICATION

Dans la première partie, qui porte sur l'apport de la rédactologie à l'intervention en simplification, les auteurs mettent au jour les contraintes auxquelles les rédacteurs sont soumis et appellent à une meilleure compréhension des facteurs qui favorisent la compréhension des messages par leurs destinataires. Ils dénoncent le manque de fondements scientifiques des différentes recettes en usage dans les guides de langage clair et simple et cherchent à mieux cerner cette jeune discipline et les concepts qui lui sont propres.

Valérie Delavigne brosse un portrait critique et particulièrement complet de la situation. Elle montre que les conseils donnés dans les guides de rédaction claire et simple ne sont pas problématisés, qu'ils sont sans fondements théoriques, essentiellement guidés par des règles dictées par le bon sens, et qu'ils ne tiennent pas compte du contexte. Elle souhaite contribuer à cerner les contours de la rédactologie entre didactique de l'écrit et rédaction technique, et participer ainsi à la doter d'un cadre théorique et d'une terminologie.

Dans la même veine, Bertrand Labasse examine les mutations successives des recettes de l'expression administrative, et certains documents qui en résultent, pour constater que les efforts empiriques de simplification langagière des dernières décennies peinent à répondre aux exigences de pertinence des citoyens. Il rappelle que sans une meilleure compréhension scientifique des facteurs cognitifs et normatifs qui déterminent la valeur des messages pour leurs destinataires, la parole administrative pourrait avoir de plus en plus de mal à être entendue dans le contexte contemporain de la communication.

Vecchiato, Gerolimich et Casini proposent, pour leur part, un modèle de médiation ergonomique qui vise à limiter les problèmes de compréhension et d'interprétation de l'information en santé. Les chercheurs font le lien entre intervention en simplification et fracture numérique, et ils montrent comment les problèmes liés aux composantes lexicale et syntaxique combinés aux problématiques sociolinguistiques nuisent à l'inclusion des usagers.

Pour terminer cette première partie consacrée à l'apport de la rédactologie à l'intervention en simplification, Christina Romain, Éric Tortochot et Véronique Rey interrogent les contraintes rédactionnelles imposées lors de la simplification des documents administratifs dans un environnement numérique. Les chercheurs analysent un corpus constitué de documents

provenant du site <voxusagers.gouv.fr>, plateforme de l'État français qui vise à simplifier les démarches administratives, et étudient également dans quelle mesure la dimension visuelle des documents vient alléger la charge du traitement cognitif chez le destinataire. En cela, les auteurs annoncent la prochaine partie qui traite de la fracture numérique et de la recherche de solutions permettant une meilleure inclusion des citoyens.

FRACTURE NUMÉRIQUE ET INCLUSION

Ruel, Grenon, Normand, Moreau et Romero-Torres ouvrent la partie consacrée à la fracture numérique et à son effet marginalisant pour les citoyens fragilisés vivant différentes situations de handicap. Les auteurs s'intéressent aux compétences en littératie et aux obstacles d'accès à l'information dans un contexte numérique. Aux organisations forcées à prendre le virage numérique, ils proposent du matériel de sensibilisation et divers outils pour permettre à toute la population – sans aucune exclusion – d'accéder à l'information.

Les problèmes d'accès à l'information à cause de faibles compétences en littératie interpellent tout particulièrement les écrivains publics. C'est pourquoi Monte, Jouanny et Danger, respectivement professeure et écrivains publics, exposent les problèmes qu'occasionne la dématérialisation pour des publics vulnérables. Les auteurs présentent des modèles de courriels destinés aux rédacteurs de la Caisse d'allocations familiales (CAF) du Finistère visant à faciliter les échanges entre l'organisation et le citoyen. Y sont exposés les principes qui gouvernent la conception des modèles et qui mettent en évidence l'orientation axée sur l'usager.

L'article de Neman poursuit en quelque sorte la réflexion sur la dématérialisation de l'information proposée par Monte et ses collègues, puisqu'elle examine les pratiques de lecture des informations gouvernementales en ligne par les citoyens. En proposant une recherche exploratoire auprès de citoyens, Neman souligne toute la complexité des aptitudes nécessaires à l'exercice des droits en contexte numérique et revient sur les enjeux à la fois méthodologiques, épistémologiques et politiques de la communication État-citoyens. Elle met en lumière combien ces aptitudes interviennent dans les processus d'encapacitation (*empowerment*) et de vulnérabilisation des populations.

DU DOCUMENT À L'ÉCOSYSTÈME INFORMATIONNEL

La dernière partie du collectif aborde la communication État-citoyens du point de vue du rédacteur/concepteur et du document qu'il produit dans son environnement. La dématérialisation conduit à élargir le concept d'écrit. On ne peut plus parler de texte comme d'un document isolé, mais comme de quelque chose faisant partie d'un tout beaucoup plus large, d'où la notion d'écosystème informationnel.

Dans un premier article consacré aux guides utilisés par les rédacteurs de l'État pour s'adresser aux citoyens, Müller et François font le constat qu'avec le temps, la vision centrée sur l'efficacité informationnelle a évolué pour accorder une plus grande part à l'efficacité relationnelle. Pour arriver à ce constat, ils analysent trois guides belges qu'ils comparent à 21 guides de rédaction claire provenant de toute la francophonie. Par la suite, ils vérifient si les résultats de leur analyse sont compatibles avec les avancées en rédactologie. Ils terminent en évaluant si les conseils formulés dans les guides sont réellement suivis par les rédacteurs de l'État.

L'étude de Berthet permet de faire un lien avec les propos de Müller et François quant à la compatibilité des conseils rédactionnels et à leur application en temps de crise sur une plateforme numérique. La réflexion porte sur l'application Instagram, un réseau social et un service de partage qui recourt plus aux images qu'au texte. La recherche de Berthet permet de saisir comment se transmet l'information gouvernementale grâce à cette application. L'autrice s'intéresse non seulement aux messages gouvernementaux eux-mêmes, mais également à leur réception par le public. L'article introduit la notion de communication multicanal et d'écosystème informationnel.

C'est également dans le cadre de l'écosystème informationnel que Sperano, Andruchow, Petryshyn et Chu s'intéressent aux pratiques de communication numérique adoptées par les gouvernements en explorant la relation qu'ils entretiennent avec le design d'expérience utilisateur. L'article présente une recherche exploratoire entre chercheurs universitaires et représentants de la Ville d'Edmonton pour identifier d'éventuelles questions de recherche à partir de problèmes de terrain liés à la conception de services numériques. Cette expérience participative visait aussi à faire émerger de possibles collaborations pédagogiques liées à l'apprentissage intégré au travail pour les étudiants universitaires en design d'interaction.

Si l'article de Sperano et ses collègues conjugue le design d'expérience utilisateur, la communication numérique des gouvernements et l'approche pédagogique, celui de Kavanagh, Roberge, Paquette et Verrette traite de la prise en compte du contexte informationnel dans les interventions du designer (d'information, d'interaction, de service). Les auteurs présentent les résultats de l'application, en contexte pédagogique, d'un outil basé sur le concept d'écosystème informationnel. Ils rapportent que l'expérience pédagogique leur a permis de constater qu'il ne fallait pas centrer le concept d'écosystème informationnel sur l'artefact communicationnel, mais sur les comportements informationnels des utilisateurs.

Le collectif se termine avec la postface de Céline Beaudet, rédactologue québécoise de la première heure, qui fait le point sur les fondements de la rédactologie et ses avancées actuelles illustrées par les propos des participants au colloque d'octobre 2021.

Références bibliographiques

Alberts, I. (2015). Caractérisation du genre des textes administratifs dans les environnements numériques de travail. Dans L. Gagnon-Arguin et S. Mas (dir.), *Les genres de documents dans les organisations : analyse théorique et pratique* (p. 49-68). Presses de l'Université du Québec.

Assemblée nationale du Québec. (2000). *Loi sur l'administration publique*, LQ 2000, c. 8. Éditeur officiel du Québec. https://canlii.ca/t/69ppf

Baccino, T. et Drai-Zerbib, V. (2015). *La lecture numérique*. Presses universitaires de Grenoble.

Bachimont, B. (2007). *Ingénierie des connaissances et des contenus. Le numérique entre ontologies et documents*. Hermès.

Bachimont, B. (2010). *Le Sens de la technique : le numérique et le calcul*. Encre Marine.

Beaudet, C. et Clerc., I. (2008). L'enseignement de la rédaction professionnelle au Québec. Quels fondements disciplinaires ? Quelle reconnaissance institutionnelle ? Dans D. Alamargot, J. Bouchand, E. Lambert, V. Millogo et C. Beaudet (dir.), *De la France au Québec : l'écriture dans tous ses états. Actes de la conférence internationale*. Poitiers, 12-15 novembre 2008. https://inspe.univ-poitiers.fr/colloque-de-la-france-au-quebec-lecriture-dans-tous-ses-etats/

Boudreau, C. (2017). Les axes de développement du gouvernement électronique : leviers de transformation et défis de gouvernance. Dans N. Michaud (dir.), *Secrets d'États ? Les principes qui guident l'administration publique et ses enjeux contemporains* (2e éd., p. 911-935). Presses de l'Université du Québec.

Clark, D. (2007). Content management and the separation of presentation and content. *Technical Communication Quarterly*, *17*(1), 35-60.

Clark, D. (2014). Rhetorical challenges and concerns in enterprise content management. Dans A. Simons et J. vom Brocke (dir.), *Enterprise Content Management in Information Systems Research* (p. 63-74). Springer.

Clerc, I. (2019). Quelles règles d'écriture se donner pour communiquer avec l'ensemble des citoyens du Québec ? *Éla. Études de linguistique appliquée*, *195*(3), 305-324. https://www.cairn.info/revue-ela-2019-3-page-305.htm

Crozat, S., Bachimont, B., Cailleau, I., Bouchardon, S. et Gaillard, L. (2011). Éléments pour une théorie opérationnelle de l'écriture numérique. *Document numérique*, *14*(3), 9-33.

Delavigne, V. (2019). Littératies en santé et forums de patients : des formes d'ergonomie discursive. *Éla. Études de linguistique appliquée*, *195*, 363-381.

Dush, L. (2015). When writing becomes content. *College Composition and Communication*, *67*(2), 173-196.

Fioritto, A. (2013). Il linguaggio delle amministrazioni pubbliche. Dans R. Bombi (dir.), *Manuale di comunicazione istituzionale e internazionale* (p. 149-172). Il Calamo.

François, T., Müller, A., Degryse, B. et Fairon, C. (2018). « AMESURE : une plateforme Web d'assistance à la rédaction simple de textes administratifs ». *Repères DoRiF* (16). http://www.dorif.it/reperes/thomas-francois-adeline-muller-baptiste-degryse-cedrick-fairon-amesure-une-plateforme-web-dassistance-a-la-redaction-simple-de-textes-administratifs/

Frechin, J.-L. (2019). *Le Design des choses à l'heure du numérique*. FYP éditions.

Gerolimich, S. et Vecchiato, S. (2019). Littératie en santé : comment l'envisager selon une approche linguistique ? *Éla. Études de linguistique appliquée*, *3*(195), 277-283. https://www.cairn.info/revue-ela-2019-3.htm

Ghliss, Y., Paveau, M.-A. et Ruchon, C. (2019). Dynamiques discursives de la vulnérabilité. Introduction. *Signes, Discours et Sociétés : revue semestrielle en sciences humaines et sociales dédiée à l'analyse des Discours*, (20). http://revue-signes.gsu.edu.tr/library/-LhoQO7VqTLE6Sk4j0vR

Goulet, M.-J. et Pelletier, L. (2014). Les compétences technologiques des rédacteurs professionnels : résultats d'un sondage pancanadien et analyse des cours offerts dans les universités ontariennes. *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, *11*(1), 61-72.

Jamet, É., Bétrancourt, M. et Bétrancourt, J.-F. (2008). La compréhension des documents complexes. Dans A. Chevalier (dir.), *Ergonomie des documents électroniques* (p. 71-102). Presses universitaires de France.

Kavanagh, É., Roberge, J. et Sperano, I. (2016). Typologie exploratoire des affordances textuelles. *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, (171-172). https://journals.openedition.org/pratiques/3187

Labasse, B. (2020). *La valeur des informations : ressorts et contraintes du marché des idées*. Presses de l'Université d'Ottawa.

Manovich, L. (2001). *The Language of New Media*. The MIT Press.

Norman, D. (2016, 2 juillet). *Don Norman : le terme « UX »* [vidéo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=9BdtGjoIN4E&t=20s

Organisation des Nations unies (ONU). (2020). *E-Government Survey 2020 : Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. Department of Economic and Social Affairs. https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf

Petit, V. et Bouchardon, S. (2017). L'écriture numérique ou l'écriture selon les machines. Enjeux philosophiques et pédagogiques. *Communication et langages*, *191*(1), 129-148.

Redish, J. (2010). Technical communication and usability : Intertwined strands and mutual influences. *IEEE Transactions on Professional Communication*, *53*(3), 191-201.

Romain, C., Pereira, M.-E. et Rey, V. (2015). Enjeux de politesse interactionnelle et de coopération dans des écrits fonctionnels ou des écrits professionnels : étude de cas. Dans C. Beaudet et V. Rey (dir.), *Écritures expertes en questions* (p. 73-86). Presses universitaires de Provence.

Rouet, J.-F. (2006). *The Skills of Document Use : From Text Comprehension to Web-Based Learning*. L. Erlbaum Associates.

Schriver, K. A. (1997). *Dynamics in Document Design : Creating Texts for Readers*. John Wiley & Sons.

Shalamova, N., Rice-Bailey, T. et Wikoff, K. (2019). Evolving skill sets and job pathways of technical communicators. *Communication Design Quarterly Review*, *6*(3), 14-24.

UNESCO. (2020). *Alphabétisation / Literacy*. https://fr.unesco.org/themes/alphabetisation-tous

Van Deursen, A. J. G. M. et Van Dijk, J. A. G. M. (2014). Modeling traditional literacy, Internet skills and Internet usage : An empirical study. *Interacting with Computers*, *28*(1), 13-26.

Vecchiato, S. (2019). Parcours de simplification. Éduquer à la clarté textuelle dans la communication sur la santé. *Éla. Études de linguistique appliquée*, *3*(195), 343-362.

Vitali Rosati, M. (2016). *Qu'est-ce que l'éditorialisation ? Sens public*. https://doi.org/10.7202/1043383ar

Waller, R. (1987). *The Typographic Contribution to Language : Towards a Model of Typographic Genres and Their Underlying Structures* [Thèse de doctorat]. University of Reading.

Partie 1
Rédactologie et intervention en simplification

L'hospitalité des textes

Perspectives socioterminologiques

Valérie Delavigne
Université Sorbonne Nouvelle

MOTS-CLÉS

socioterminologie, rédactologie, simplification, vulgarisation, ergonomie discursive

INTRODUCTION

Suivant l'exemple du Canada, la France s'est engagée dans une démarche de simplification administrative dans le but d'optimiser la communication de l'État vers les citoyens. Écrire « simplement » est devenu un enjeu majeur dans le cadre institutionnel, et ailleurs. L'information devenant une obligation légale, ses formes se voient elles-mêmes encadrées.

L'objectif d'une efficacité communicationnelle a conduit à l'élaboration d'outils d'aide à la rédaction (guides, plateformes, normes) destinés à accompagner les acteurs engagés dans cette démarche. On peut en répertorier un certain nombre, souvent issus d'organismes institutionnels (Clerc et Kavanagh, 2006 ; Madinier et Delage, 2011 ; Direction générale de la traduction et Commission européenne, 2011 ; Leys, 2000, par exemple). Se dessine ainsi en creux une nouvelle normativité qui vise à répondre aux besoins d'usagers dans un objectif de simplification des pratiques sociodiscursives.

La communication, qu'elle soit orale ou écrite, ne peut être conçue comme un transfert d'un message qui passerait de main en main sans altération, ce qu'ont largement démontré la linguistique de l'interaction et la linguistique de l'écrit (Kerbrat-Orecchioni, 1998 ; Picard, 1992 ; Plane, Alamargot et Lebrave, 2010, entre autres). C'est un acte social qui non seulement peut permettre de partager des connaissances, mais transporte aussi des valeurs et des représentations ; de ce point de vue, son analyse doit tenir compte des conditions de production, de circulation, de réception et d'interprétation des énoncés qui ne prennent sens que par elles. Si des principes généraux peuvent être dessinés, des particularités sont sans doute à dégager en distinguant secteurs, genres[1] et supports. Il reste en effet à démontrer que l'on doive communiquer en matière médicale de la même manière qu'en droit de l'urbanisme, par exemple.

Les conseils qu'offrent les guides en « écriture simple » ont longtemps souffert de ne pas être problématisés. Sur le plan du contenu, les recettes empiriques, qui sont autant de règles dictées par le bon sens, se placent à des niveaux linguistiques différents, souvent sans justification technique ni modèle explicite ; elles ne tiennent pas toujours compte du contexte, des aspects phrastiques, des enchaînements, des questions d'appropriation des terminologies… L'analyse de vade-mecum et autres guides comme celui élaboré par la Haute Autorité de santé (HAS, 2008) par exemple montre l'hétérogénéité des recommandations : on y trouve aussi bien des aspects de validation scientifique, certes essentiels en matière de santé, que des éléments linguistiques ou d'ordre typographique ; l'accent est rarement mis sur le fait qu'un texte n'est jamais clair « en soi » (Delavigne, 2017, p. 13). La rédactologie se donne précisément pour but de réfléchir et de problématiser ces pratiques et doit, pour ce faire, expliciter et formaliser les usages spontanés et les préconisations empiriques.

Car il faut insister sur le fait que l'ensemble des niveaux textuels participe à la construction du sens. Il n'est pas sûr que sortir du « jargon » soit uniquement de l'ordre d'une simplification discursive (qu'il convient d'interroger et d'envisager dans ses différentes dimensions, linguistique, discursive, sociolinguistique et technique). Parler d'écriture simplifiée présuppose un substrat qui serait « par nature » complexe et dont il faudrait préalablement évaluer les difficultés et identifier les différents niveaux

1. Entendu comme type de production discursive stabilisée, reliée à une pratique sociale dans un espace historique donné. La communication numérique invite à revisiter la caractérisation des genres discursifs (voir Combe, 2019 ; Paveau, 2017 ; Reboul-Touré, 2020).

linguistiques concernés. Or parfois, ce sont les référents qui peuvent être difficiles à appréhender (Delavigne, 2019b, p. 371).

Les aspects théoriques que cette notion de simplification engage se sont posés à nous dans le cadre d'une recherche-intervention en cancérologie (Carretier, Delavigne, et Fervers, 2010 ; Delavigne, 2017, 2020b). Notre approche socioterminologique (Delavigne et Gaudin, 2022 ; Gaudin, 2003) vise à approfondir les questions autour de la production de textes, et plus particulièrement ici de textes numériques, en nous interrogeant sur la réutilisabilité de descriptions qui pourraient être utiles à la formation.

Nous articulerons notre propos de la façon suivante : dans un premier temps, nous évoquerons les défis que la reconfiguration du numérique fait peser sur les coénonciateurs. Nous brosserons ensuite à grands traits les contours de la rédactologie pour envisager, dans un troisième temps, les méthodologies engagées et à engager pour contribuer à l'hospitalité des textes, et plus particulièrement des textes numériques, aujourd'hui fortement présents dans l'espace public.

1. OÙ IL EST QUESTION DES SUPPORTS ET DE CE QU'IL ADVIENT DE LA SUBSTANCE LANGAGIÈRE

Il est aujourd'hui d'une grande banalité de relever combien le numérique a reconfiguré les espaces sociaux, culturels et politiques. Comme le signalent Victor Petit et Serge Bouchardon, « [l]oin de détrôner l'écrit, les technologies numériques en multiplient et en complexifient les usages » (2017, p. 129). Les productions discursives en régime numérique ont généré des questionnements de natures diverses, tout à la fois d'ordre pratique, épistémologique et méthodologique (Liénard et Zlitni, 2015 ; Longhi, 2013 ; Longhi et Vicari, 2020 ; Paveau, 2012, 2017). Il ne s'agit plus de constater des transformations, mais d'en mesurer l'étendue et d'en décrire la nature. De nombreuses approches sont envisageables pour appréhender les modifications que le numérique induit sur la matérialité propre à ces activités discursives, la première question étant de se demander ce qu'elles ont transformé et comment elles l'ont transformé.

1.1. Du support aux pratiques

Bouleversant l'ensemble des usages communicationnels, le numérique fait aujourd'hui figure de paradigme technologique qui vient s'immiscer

dans toutes les activités humaines. Se déplacer, s'informer, travailler, cuisiner, écouter de la musique, trouver des informations de santé nous portent vers nos téléphones, nos tablettes, nos ordinateurs. Le geste même informationnel et communicationnel est transformé : il s'agit, face à une infobésité qui poursuit son évolution exponentielle, de savoir identifier et repérer ce qui est utile dans le flot continu d'informations de toutes sortes auquel nous sommes confrontés.

On est loin de la « communication médiatisée par ordinateur » (CMO), qui, dans les années 1970, visait à décrire les aspects formels nés de l'émergence d'un nouvel usage communicationnel de l'ordinateur (Anis, 1998 ; Develotte et Paveau, 2017 ; Panckhurst, 2007). Internet et le Web 2.0 sont passés par là, suscitant la multiplication de supports variés : forums de discussion, outils de messagerie synchrones et asynchrones, blogues et autres vlogues, plateformes de travail collaboratives, de partage de données, etc., autant de dispositifs qui ont amorcé de nouvelles pratiques. Nos vies sont désormais connectées, comme le rappelle le titre d'un article de Marie-Anne Paveau (2019), et bon nombre de nos échanges se font par l'entremise d'un écran. Le virage numérique, accentué par la crise sanitaire récente, a reconfiguré notre écosystème en généralisant l'usage de ces technologies.

Le passage au numérique va au-delà d'un simple changement de support. Il entraîne dans son sillage toute une série de modifications des pratiques de lecture et de perception (De Angelis, 2018, paragr. 92). Il n'y a pas transposition du papier au numérique : le courrier électronique, par exemple, n'est pas la version numérique de la correspondance (Marcoccia, 2005, paragr. 42). Marie-Anne Paveau souligne que « la technique n'est pas un simple "support", mais bien un composant structurel des discours » (Paveau, 2013b, p. 141).

La matérialité technique a un impact tout à la fois sur la conception et l'interprétation des textes. Les interfaces supposent d'adapter nos pratiques de lecture aux changements de support. Passer d'un ouvrage imprimé à un livre numérique – dont le contenu reste a priori identique – le transforme. Est-ce d'ailleurs encore un livre ? se demandent Françoise Benhamou (2009, p. 74) et Guillaume Sire (2021). Les interfaces modifient nos habitudes interprétatives qui doivent s'adapter à ce nouveau contexte (Tardy et Jeanneret, 2007). La forme matérielle des documents tout comme la mise en page de l'espace textuel contribuent à la production du sens. Or le numérique démultiplie à l'envi les mises en forme du texte selon les supports et propose d'autres visions du texte, nécessitant dès lors

une « herméneutique numérique », non au sens de la logométrie (Mayaffre, 2002)[2], mais plus simplement d'une perception interprétative qui doit intégrer la matérialité spécifique de ces textes aux formes changeantes. Autant de compétences nouvelles à développer[3].

Mais au-delà, le numérique a cette particularité de modifier les « objets d'écriture » (Zinna, 2015, p. 351). La matérialité technologique vient affecter la production et l'interprétation des énoncés, faisant de la mise en discours dans cet environnement technologique une « technologie discursive » (Paveau, 2015, paragr. 9). La matière langagière[4] liée à ces outils numériques en livre une matière « composite », autrement dit métissée « d'autre chose que du langagier, c'est-à-dire du social, du culturel, de l'historique, du politique, mais aussi de l'objectal, du matériel, et donc du technologique » (Paveau, 2013b, p. 142).

La notion même de « document » subit des transformations pour intégrer les dimensions dynamiques et hypertextuelles (Bachimont, 2004 ; Pédauque, 2003, 2005). Un document numérique devient manipulable – la « manipulabilité algorithmique » qu'évoque Lev Manovich (cité par Petit et Bouchardon, 2017, p. 136) – et par conséquent variable, toute la difficulté étant alors d'intégrer méthodologiquement cette dimension technique et cette variabilité[5]. Cette matérialité « virtualisée » a une incidence à la fois sur la conception et l'interprétation des textes et mène à une lecture possiblement délinéarisée des documents numériques. L'usager n'est plus un « simple » lecteur ; au-delà d'être un interprétant, il devient *acteur* de l'information. Dès lors, comment rendre compte de ce qui se joue discursivement sur l'écran d'un ordinateur, d'une tablette, d'un téléphone ?

Sans nullement prétendre épuiser ici les aspects du tournant numérique, il s'agit de rappeler que le niveau macrotextuel n'est pas isolable, que le global influe sur le local. Cette évolution de notre rapport à un texte

---

2. Qui est bien sûr tout à fait intéressante pour l'analyse approfondie des textes, mais ne concerne pas ici la trajectoire de lecture spontanée, profane pourrait-on dire, dont il est question ici.
3. Dont on perçoit la difficulté d'acquisition chez certaines personnes qui ne sont pas des *digital natives*.
4. À la suite de Dubois et al. (1994), nous distinguons la *linguistique*, qui réfère au fonctionnement de la langue, du *langagier*, qui relève des aspects fonctionnels des discours en prenant en compte les enjeux discursifs de la situation et les processus de production des discours.
5. Sans compter les possibilités d'analyse qu'offrent les textes numériques qui changent de nature pour devenir tabulaires, paradigmatiques, séquentiels, arborés, en bref, délinéarisés grâce aux logiciels de l'informatique linguistique.

dématérialisé et à la pluralité de formats ne permet plus d'aborder le texte comme un objet fixe. De ce fait, les observables s'en voient changés : le texte n'est pas réductible aux informations qu'il recèle ; pour tenter de le saisir, il est nécessaire de l'observer sur toutes ses facettes en intégrant les phénomènes situationnels et interactionnels qui se déploient au travers des artefacts techniques dans lesquels il s'inscrit. Saisir la potentialité de la dynamique du texte n'est pas chose aisée et nécessite de s'interroger sur les outils théoriques et méthodologiques à mettre en œuvre pour analyser les caractéristiques et les phénomènes discursifs mouvants qui s'y manifestent.

1.2. Dans et hors du texte : du côté du lecteur

Le changement de support s'accompagne de changements des habitudes perceptives. Le caractère dynamique du document numérique modifie nos pratiques de lecture, les trajectoires naturelles de la lecture se voyant enrichies par la délinéarisation du texte.

Nous prendrons en exemple celui des encyclopédies en ligne que nous avons eu l'occasion d'étudier de façon contrastive avec des encyclopédies imprimées. On s'aperçoit d'emblée que le genre « encyclopédie » se voit bousculé : hybridation des formes lexicographiques, frontières brouillées de l'article avec le site lui-même, hypertextualité qui vient enrichir le texte… (Delavigne, 2021, p. 122 sqq.). Un des traits remarquables est l'apparition d'hyperliens au fil du texte qui se manifestent dans la trame textuelle par une couleur, un gras, un soulignement, exhibant ainsi des segments de discours, le plus souvent des termes considérés comme opaques, une « affordance » au sens d'Éric Kavanagh et al. (2016, paragr. 5). La lecture continue du texte reste certes possible. Mais un geste – un clic – fait vite sortir le lecteur de l'article en cours. Cet « énoncé de geste » (Bouchardon, 2011, paragr. 12) renvoie sur une nouvelle page ou une fenêtre, texte, image, vidéo, nouveau site, ouvrant à proprement parler une « entaille » dans le discours, terme que l'on doit à Jean Peytard à propos de la vulgarisation (voir Madini et Equoy Hutin, 2014 ; Moirand, 2012). En venant rompre l'axe syntagmatique de la texture discursive, cette entaille interactive ouvre sur un texte autre.

Autrement dit, l'encyclopédie numérique n'est pas un objet statique. La délinéarisation de la lecture vient à la fois simplifier et complexifier le texte : le simplifier, car le mot non connu sur lequel on clique est immédiatement accessible et en permet une appréhension rapide ; le

complexifier, d'une part en raison de la nature composite des énoncés qui vient se faire superposer le langagier et le « matériau technologique » (Paveau, 2013a, p. 24), ici un lien. D'autre part, cette délinéarisation crée des sauts de lecture successifs, nécessitant un écart interprétatif, une adaptation perceptive, quand elle ne fait pas tout bonnement sortir du texte. C'est ce qui fait dire à Isabelle Clerc qu'au-delà d'un bon niveau de littératie, le numérique nécessite également la capacité d'utiliser les technologies (Clerc, 2019, paragr. 3), une « littératie numérique » (Gerbault, 2012, paragr. 19 sqq.).

Si pour les besoins de l'exposition, nous séparons lecteur et scripteur, rappelons que la valeur sémantique d'une énonciation n'est pas le fait de son seul énonciateur : c'est tout autant celui de l'interprétant ; on est chaque fois dans une coconstruction[6]. Dans le cas qui nous occupe, on est au-delà de l'interprétation propre à tout acte de lecture ; la lecture numérique invente chaque fois un chemin de lecture, créant des trajectoires modifiables devenues imprévisibles. « Tout contenu numérique [consistant] en une ressource qu'un calcul permet de publier dynamiquement sous différentes formes contextualisées » (Crozat et Bachimont, 2004, p. 63), on se trouve face à une déconstruction-reconstruction du texte et confronté à une variabilité qui vient décliner le document conçu par le scripteur en autant de vues renouvelées par chaque situation de consultation. Devant cette individuation face à l'écran, il peut être difficile d'anticiper et de modéliser les itinéraires de lecture.

1.3. Transformations des pratiques scripturales : du côté du scripteur

Dans quelle mesure ces constats modifient-ils les pratiques scripturales ? La spécificité de l'écriture numérique est l'objet de nombreux travaux dont certains viennent d'être mentionnés. Leur propos ne vise pas une comparaison au sens strict. La modification des pratiques scripturales peut être approchée à travers différents types de corpus : écrits envisagés dans leur processus de production, corpus contrastifs de textes destinés à l'édition papier et au Web, guides de rédaction sur le thème, recueils de pratiques, formations…

Nous sommes entrée dans cette réflexion en élaborant un corpus spécifique visant à examiner le contenu des formations à l'écriture numérique

6. Et avant cela, le rôle du « récepteur-acteur », amené à trier, choisir, filtrer la masse d'informations qu'il reçoit, ne fait que croître (Wolton, 2009, p. 22).

disponibles actuellement en ligne. La seule constitution de nos observables mène à un constat manifeste : les conseils pour « écrire pour le Web » y font florès[7], rejoignant le succès des manuels de rédaction claire et efficace. L'écriture Web y est présentée comme facilement accessible, moyennant de suivre quelques préceptes simples (et quelques formations payantes). C'est oublier que le « rédacteur Web » est un métier à part entière qui dispose en France d'une fiche ROME spécifique[8] sous l'intitulé « Conceptions de contenus multimédias » (Pôle emploi, 2021). Des cursus sont consacrés à l'enseignement de la rédaction professionnelle au Canada et en France, qui a suivi l'exemple des universités américaines (Beaudet, 1999 ; Beaudet et Clerc, 2008 ; Krieg-Planque, 2020 ; Pereira, Rey, et Romain, 2016). L'offre de formation qui développe des compétences de haut niveau en écriture s'enrichit et intègre aujourd'hui la dimension numérique, plusieurs types de rédacteurs se distinguant selon leur spécialisation (Labasse, 2015).

« Écrire sur internet n'a rien à voir avec l'écriture traditionnelle », peut-on lire sur un site faisant la promotion d'une formation (Formation Rédacteur Web, s. d.). « La manière d'écrire n'est pas la même sur ces deux supports, internet a ses propres règles de rédaction », lit-on sur un autre (Delattre, 2022). D'emblée, une différence brute est posée. L'injonction faite au scripteur est celle de l'efficacité : efficacité de l'écriture – sans guère de précisions sur ce qu'il en est –, efficacité des choix lexicaux, efficacité de la structuration, efficacité du référencement. L'analyse de ce corpus ad hoc permet de repérer des conseils de « lisibilité » quant à la mise en page ; quelques préceptes d'ordre linguistique se dégagent :

- écrivez pour votre lecteur,
- soyez clair,
- soyez concis,
- choisissez vos mots,
- préférez les mots courts aux mots longs,
- préférez les phrases courtes aux phrases longues,
- utilisez la voix active, etc.

7. 96 800 résultats. Consultation du 26 juin 2021.
8. Répertoire opérationnel des métiers et des emplois.

Il est difficile d'identifier dans le corpus si ces préconisations relèvent d'un « savoir expert » ou de l'empirisme : l'absence de références bibliographiques ne permet guère d'en juger. Les notions de « lisibilité », d'« intelligibilité », de « compréhensibilité » n'y sont ni définies ni discutées[9]. Le schéma de la communication issu de la théorie de l'information de Shannon et Weaver (1949), repris plus tard par Jakobson (1963, p. 214), apparaît comme une bannière simplificatrice, laissant croire qu'une langue ne serait qu'un code à décrypter.

On remarque le continuum entre ces préconisations métalinguistiques et celles que l'on retrouve sur d'autres corpus, non nécessairement consacrées au numérique (Delavigne, 2017 ; Née, 2020 ; Rinck et Sitri, 2012 ; cf. également les guides mentionnés plus haut). Les rédacteurs que nous avons interrogés dans d'autres cadres[10] sont très friands de ces recommandations, perçues comme une boîte à outils, gages d'une écriture efficace à tout coup.

Si la configuration du texte numérique lui fait porter diverses spécificités comme l'hypertextualité et la multimodalité, elle engage à intégrer dans les analyses les outils numériques qui en permettent l'élaboration : matériels (clavier, écran, etc.) qui modifient le geste, logiciels collaboratifs qui autorisent une écriture à plusieurs mains… Ces particularités sont à penser à la fois sur le plan des compétences nécessaires dans l'environnement numérique et dans le processus même d'écriture. L'hypertextualité d'un texte par exemple exige une discursivité appropriée et un effort supplémentaire pour s'adapter aux « lecteurs-navigateurs » (Clément, 1995 ; Pereira, Romain et al., 2015).

De façon générale, on peut se demander ce que signifie de recommander à un rédacteur de s'adapter à son public, d'être « concis », « simple », « compréhensible ». Des écueils supplémentaires viennent se greffer dans le contexte mouvant du numérique. Si ces consignes livrent assurément quelques pistes, elles disent bien peu de choses sur le processus d'écriture à mettre en œuvre et oublient qu'un texte n'est jamais clair « en soi » (Delavigne, 2017 ; Labasse, 2006, 2016 ; Nakbi, 2002), négligeant les réflexions menées par la linguistique et la rédactologie.

9. Sur ces notions, voir Beaudet (2001).
10. Notamment lors de stages de formation à la vulgarisation, Université Paris-Sud, Orsay.

2. LA RÉDACTOLOGIE, UNE DISCIPLINE EN ATTENTE D'INSTITUTIONNALISATION ?

C'est précisément à ce type de préoccupations que s'attache une discipline qui semble quelque peu peiner à s'institutionnaliser. Se penchant sur la didactique de l'écriture professionnelle, celle-ci a vu le jour comme discipline universitaire au Canada. Elle s'est ensuite transformée en véritable recherche sous la dénomination de « rédactologie », entre didactique de l'écrit et rédaction technique.

2.1. Naissance d'un champ

Les questions autour de l'intelligibilité des textes utilitaires ont permis de structurer un champ de recherches au Québec. C'est ainsi que dans les années 1990, une discipline s'est saisie de l'écriture professionnelle comme objet. Ce développement canadien s'explique sans doute, nous dit Céline Beaudet, par « l'influence d'une tradition anglo-saxonne bien établie dans les universités canadiennes et américaines » (2013, paragr. 1), pionnières dans l'enseignement du *plain language*. Cependant, les propos de Céline Beaudet et Isabelle Clerc (2008, p. 10) restent d'actualité : si la rédactologie s'est peu à peu autonomisée, elle cherche encore une reconnaissance institutionnelle.

Cette « science des conduites scripturales » (Nakbi, 2002, paragr. 16) se consacre à la problématique de l'écriture par les connaissances et les processus que réclame l'acte d'écrire efficacement un écrit dit « professionnel ». Mue par le besoin social de rédiger des textes utilitaires clairs et compris, « la rédactologie s'intéresse à la description fine des opérations sous-jacentes au processus d'écriture d'un écrit professionnel, aux caractéristiques de ces écrits et à l'identification des connaissances multidisciplinaires que le rédacteur mobilise tout au long de cette activité » (Beaudet et al., 2016, paragr. 1), entre didactique de l'écrit et de l'enseignement de la rédaction technique. La définition qu'en propose Bertrand Labasse, régulièrement reprise, semble faire l'objet d'un consensus. Il identifie ainsi la rédactologie comme un « champ de recherche interdisciplinaire ayant pour objet d'étude l'ensemble des processus et connaissances impliqués dans la production des écrits professionnels et leur adéquation aux destinataires » (2006, cité par Beaudet et al., 2016, paragr. 1). Les préoccupations, on le perçoit, sont à la fois d'ordre linguistique et cognitif.

2.2. Une in(ter)discipline

Comme le signalent Marie-Emmanuelle Pereira, Véronique Rey et Christina Romain (2016, p. 60), « l'enseignement-apprentissage de la rédaction professionnelle, loin de pouvoir se cantonner à l'apport de techniques d'écriture asséchantes, s'appuie sur une vision élargie de la compétence scripturale ». Il est éloigné d'une vision techniciste mettant en œuvre des compétences rédactionnelles locales et décontextualisées. Dès lors, il n'est guère surprenant que la rédactologie soit résolument interdisciplinaire, comme le mentionne la définition supra.

La rédactologie a été identifiée dans un premier temps comme une branche des sciences de l'information et de la communication (Beaudet, 2013, paragr. 1), puis a mué en une approche interdisciplinaire s'appuyant tout en s'en distinguant de la didactique de l'écrit et de l'enseignement de la rédaction technique (Beaudet, Condamines, Leblay et Picton, 2016, paragr. 10). Les objets qui l'occupent sont sous la loupe de diverses disciplines que ces autrices répertorient minutieusement. Cette *interdisciplinarité* – plusieurs disciplines au service de l'examen d'un même objet, au contraire de la *pluridisciplinarité*, dans laquelle chacun regarde un objet de son point de vue – fait de la rédactologie une science qui s'insère dans des paradigmes théoriques et des cadres méthodologiques différents, s'intégrant dans une linguistique de l'écrit (Plane et al., 2010, p. 8) entre linguistique textuelle, linguistique de l'énonciation, génétique textuelle, argumentation d'un côté, et psychologie cognitive de l'autre. Yves Gambier (2016, paragr. 55) se demandait s'il fallait voir dans la rédactologie le signe d'un figement académique ou d'une ouverture. Quoi qu'il en soit, rappelons-nous que l'interdisciplinarité a joué un rôle fécond dans l'histoire des sciences, en articulant objet et projet communs.

L'interdisciplinarité de la rédactologie lui permet de croiser les perspectives, de se saisir des acquis des travaux sur l'écriture et la lecture. Il nous faut cependant noter une absence : si les « langues de spécialité » sont au cœur de la rédactologie (Gambier, 2016, paragr. 8), la terminologie est assez peu mentionnée en tant que discipline contributive[11]. Or les réflexions menées depuis plusieurs années, notamment dans le cadre de la socioterminologie (Delavigne et Gaudin, 2022 ; et Gaudin, 2003),

11. On la trouve seulement mentionnée dans le titre de l'ouvrage dirigé par Z. Guével et I. Clerc (dir.) (1999). *Les professions langagières à l'aube de l'an 2000 : recherches pédagogiques et linguistiques en traduction, rédaction et terminologie*. Centre international de recherche en aménagement linguistique.

peuvent alimenter la réflexion et utilement compléter les outils conceptuels et méthodologiques de la rédactologie.

Cette « indiscipline » explique peut-être la faible diffusion du terme. Une recherche de la forme *rédactologie* via un moteur de recherche bien connu renvoie moins de 5 000 résultats[12] ; l'adjectif *rédactologique*, que l'on pourrait supposer associé à *études* ou *recherches*, est encore moins représenté[13]. Une enquête informelle réalisée auprès de professionnels de l'écrit et de collègues littéraires ou linguistes fait lever aux enquêtés un sourcil interrogateur. Un guide que l'on doit à Isabelle Clerc et à Éric Kavanagh (2006) ne mentionne pas le terme. Une seule occurrence apparaît dans l'article « Rédacteur professionnel » de Wikipédia (2021). Aucune des formations françaises mentionnées dans cette notice n'actualise la dénomination, montrant son absence d'implantation au sein des établissements d'enseignement supérieur français. Soulignons au passage que *rédactologie* ne possède pas d'entrée dans l'encyclopédie collaborative (au 21 juin 2021)[14]. Du côté de la recherche en linguistique, on ne relève qu'une seule occurrence dans le corps de l'article de Fanny Rinck et Frédérique Sitri (2012, paragr. 4) : elle apparaît à propos de la rédaction technique via une citation d'un article de Céline Beaudet (2001). Émilie Née (2020) ne l'évoque pas dans son article sur la rédaction Web. L'observation que faisaient Céline Beaudet et Isabelle Clerc en 2008 (p. 11) reste sans doute d'actualité : constatant la difficulté à légitimer la rédactologie et à en assurer la reconnaissance, elles appelaient de leurs vœux une association internationale des sciences de l'écrit.

Le caractère indisciplinaire de la rédactologie est sans doute un frein à sa reconnaissance institutionnelle. On peut voir dans ce faible usage le symptôme d'une discipline qui reste en construction. La rédactologie œuvre aujourd'hui à se doter de concepts théoriques et d'une terminologie (Beaudet et al., 2016), qui marque une volonté d'asseoir la rédactologie sur un vocabulaire commun et des fondations épistémologiques solides. C'est l'indice d'une volonté de se fixer un champ de recherche propre.

2.3. L'efficacité communicationnelle

Tous les niveaux du texte étant engagés dans l'activité de rédaction-lecture, les concepts mis en œuvre empruntent aux disciplines du texte.

12. 4 960 résultats. Consultation du 21 juin 2021.
13. 56 résultats. Consultation du 27 juin 2021.
14. Wikipédia est-elle « lisible » à ce propos ?

Dans l'ensemble des notions et concepts travaillés par la rédactologie, l'« efficacité communicationnelle » (Beaudet et Clerc, 2008) subsume les autres. On peut voir dans cette notion à multiples facettes un holonyme des notions complémentaires et imbriquées de « lisibilité », « compréhensibilité », « intelligibilité » qui relèvent de différents niveaux textuels (Ruel, Allaire, Moreau et Mbida-Mballa, 2018 ; Vecchiato et Gerolimich, 2018). Cécile Beaudet, en dessinant les contours de chacune d'elles, les fait entrer dans le paradigme de la « clarté textuelle », « point zéro de l'efficacité du discours » (Beaudet, 2001, p. 2). Le site de la Plain Language Association International en propose la lecture suivante : « Une communication est claire lorsqu'elle est rédigée, structurée et présentée de façon à permettre au lecteur de trouver facilement ce qu'il cherche, de comprendre ce qu'il trouve et de bien utiliser l'information. » (PLAIN, s. d.) Cette injonction dépasse les aspects strictement langagiers de la communication. Selon cette définition, le rédacteur se doit de fournir ce que le lecteur, placé au premier plan, recherche. L'objectif de clarté interroge donc la performativité des discours. Dès lors, quels indicateurs permettent d'évaluer ces facteurs ? Comment mesurer l'efficacité des discours ? Comment identifier les genres qui entrent sous cette bannière ? Quelles catégories d'analyse mettre en œuvre ?

Le choix des mots et la construction des phrases sont assurément des aspects de la « clarté » d'un texte ; l'organisation discursive, la cohérence et la cohésion des discours évoqués plus haut y participent tout autant, que le texte soit numérique ou non. Cependant, au-delà de ces critères assurément utiles, révélateurs des représentations de l'écrit, un point reste nodal : il n'y a pas de clarté en soi. Toute énonciation est une énonciation située et coconstruite. L'élaboration du sens, qui est autant du côté de l'interprétant que du sujet parlant, est difficilement prévisible, car sans cesse reconfigurée.

D'un point de vue méthodologique, produire des documents « efficaces » réclame donc de se tourner du côté du coénonciateur pour approcher au plus près les parcours interprétatifs. L'implication des utilisateurs finaux peut permettre d'intégrer l'expérience des acteurs pour élaborer des outils proches de ce vécu, ce dont tiennent compte des travaux en psychologie cognitive, en ingénierie des connaissances et en traitement automatique des langues (Chevalier et Tricot, 2008 ; Kotowicz et al., 2007, par exemple). Une approche « anthropocentrée » (Holzem, 2014, p. 3), en plaçant ainsi l'utilisateur au centre, permet de mieux saisir les contraintes linguistiques susceptibles de peser sur l'interprétation des textes et pister les parcours interprétatifs pour ainsi élaborer des outils plus

adaptés. La démarche peut être élargie à l'ensemble de la communication langagière pour tenter de modéliser les usages réels. Cette implication des utilisateurs finaux a pu être recommandée et mise en œuvre avec succès dans plusieurs projets (Brumagne et Benoit, 2018 ; Carretier et al., 2010 ; Delavigne, 2017 ; HAS, 2008 ; INCa, 2013 ; Vecchiato, 2019). Elle est actuellement prise en compte en France dans le cadre des politiques publiques, comme le montre l'appel de la Direction interministérielle de la transformation publique à devenir « usager testeur » en participant à la simplification administrative (2021)[15].

2.4. Scripteurs, lecteurs : articuler les littératies

La prise en compte de l'utilisateur peut être appréhendée par la notion de « littératie », qui permet d'intégrer la question de la clarté d'un point de vue linguistique. De nombreux travaux ont été menés sur la littératie (Barré-De Miniac, 2002 ; Chiss, 2012 ; Delcambre et Lahanier-Reuter, 2012 ; Privat et Kara, 2006). Sarah Vecchiato et Sonia Gerolimich la considèrent comme une notion « miroir », la réciproque de l'intelligibilité (2018, p. 1).

Ces deux autrices retracent le parcours de *literacy*, apparu en anglais en 1883 lors d'une campagne contre l'analphabétisme et dont Béatrice Fraenkel et Aïssatou Mbodj-Pouye soulignent la difficulté de traduction (2010, p. 15). La traduction par *littératie* s'est vue d'emblée dotée de deux sens, l'un comme capacité à lire et à écrire, l'autre comme capacité à comprendre et à utiliser des textes au quotidien (David, 2015 ; Grossmann, 1999). Le mot entre dans le *Petit Robert* en 1985 (Marquilló-Larruy, 2012, p. 51). Le dictionnaire choisit l'orthographe *littératie* :

> ANGLIC. Aptitude à lire et à comprendre un texte simple, à communiquer une information écrite dans la vie quotidienne. Recommandation officielle *littérisme*. (« Littératie », 2012)

Comme le signale cette édition du *Petit Robert*, la Commission d'enrichissement de la langue française a proposé en 2005 de traduire l'anglicisme *literacy* par *littérisme*. *Littérisme* sera remplacé en 2017 par lettrisme, qui se voit défini comme la « capacité d'une personne, dans les situations de la vie courante, à lire un texte en le comprenant, ainsi qu'à utiliser et à communiquer une information écrite » (ministère de la Culture, 2017). L'emprunt *littératie* subsiste, alors que *lettrisme* semble bien être resté sur

15. Consultation du 8 juillet 2021.

les étagères de la Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF)[16]. *Littératie* s'oppose généralement à *illettrisme* ou *analphabétisme fonctionnel* (Barré-De Miniac, 2002, p. 28) et se centre le plus souvent sur l'écrit. Dans la variété des définitions plus ou moins complexes que nous avons pu repérer, nous pouvons citer celle de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) (2000) qui englobe bon nombre d'acceptions : « aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités ».

Les variantes morphologiques, *lit(t)éracie* et *littératie*, révèlent les traces étymologiques et les points de vue sur la notion (Barré-De Miniac, Brissaud et Rispail, 2004 ; David, 2015). La seconde forme est plus fréquente[17], les arguments pour le choix de l'une ou l'autre graphie reposant sur une volonté de marquer une filiation ou des positionnements théoriques. Martine Marquilló-Larruy (2012, paragr. 4) voit dans la difficulté de traduction la trace d'un embarras dans le contexte français de dissocier lecture fonctionnelle et lecture lettrée (voir aussi Chiss, 2008). Comme elle le remarque, la notion est bien implantée au Canada, qui s'est doté d'un Secrétariat à la littératie et à la numératie en Ontario et où sont menés de façon concomitante élaboration théorique et travail de terrain. De nombreux auteurs soulignent la tension entre un sens technique minimal, qui met en avant des compétences techniques nécessaires au lire-écrire, et un sens « culturel » maximal, qui se réfère à des pratiques et pose un rapport entre l'écrit et les connaissances qu'il permet de construire dans des situations spécifiques (David, 2015 ; Fraenkel et Mbodj-Pouye, 2010 ; Marquilló-Larruy, 2012). C'est cette deuxième acception que nous prendrons à notre compte. Nous suivrons Christine Barré-De Miniac (2002, p. 27), qui considère la littératie non comme un concept, mais comme une notion issue d'horizons théoriques divers, dépassant les cloisonnements disciplinaires, et qui relève de plusieurs dimensions : linguistique, psychocognitive, sociale, etc., ce qui en fait un outil à géométrie variable (Jaffré, 2004, p. 29 sqq.). On le voit, la notion dépasse donc le strict champ linguistique : dans une acception large, elle relève de faits linguistiques et cognitifs relatifs à l'écrit et aux dispositifs sociaux afférents, numériques ou non.

16. La diffusion et la « mise en usage » des termes officiels est une problématique à part entière. Voir à ce propos Depecker (1997) et Delavigne et Gaudin (1996).
17. Recherche Google du 13 juillet 2019 : *littéracie* 48 100 résultats, *littératie* 745 000.

Le champ de recherche sur les littératies s'est trouvé atomisé dans de multiples sous-domaines, ce sur quoi le pluriel *littératies* met l'accent (Chiss, 2012) : diversité de pratiques et de domaines de recherche (littératie universitaire, littératie en santé, financière, administrative, numérique, etc.). Cette pluralité insiste dans le même temps sur la variété des *formes* de littératie. La littératie, en santé par exemple, apparue au Canada dans les années 1990 et mobilisée plus récemment en France et dans d'autres pays francophones (Gerolimich et Vecchiato, 2019, paragr. 3), est devenue un champ qui possède ses spécificités. On trouvera une revue de ses définitions chez Kristine Sørensen et al. (2012) qui englobent perspectives médicales et santé publique. La Conférence nationale de Santé (2017) la résume en la « capacité d'accéder à l'information, de la comprendre, de l'évaluer et de la communiquer ; ceci afin de promouvoir, maintenir et améliorer sa santé dans divers milieux et tout au long de sa vie » (ministère des Solidarités et de la Santé, 2017)[18]. Le niveau de littératie en santé est devenu un enjeu majeur de santé publique, dont rend compte le numéro 195 des *Études de linguistique appliquée* (Gerolimich et Vecchiato, 2019).

Un des avantages de la notion de littératie tient en sa capacité à être mesurable. Pour en rester à la santé, des outils développés à partir d'enquêtes permettent en effet de déterminer des niveaux de littératie comme, en santé, la *health activity literacy scale* (Richard et Lussier, 2009 ; Tuijnman, 2001) et d'évaluer des compétences[19]. Cette dimension scalaire peut permettre à l'énonciateur de se construire un modèle de coénonciateur afin d'adapter ses écrits en se plaçant dans une interaction (re)construite ; nous y reviendrons plus tard.

Dans l'ensemble des littératies, la littératie numérique relève d'une « translittératie » (Delamotte et al., 2014) qui met l'accent sur la transformation de la communication écrite par le numérique et l'envisage comme un objet complexe de pratiques. Les désignations de littératie numérique sont nombreuses ; chaque fois est mise en avant la dimension fonctionnelle (savoir chercher, manipuler, partager de l'information) qui, au-delà des compétences mises en œuvre pour la lecture, relève de la maîtrise des usages technologiques (Bros, 2015, p. 75 sqq.).

---

18. Consultation du 5 juillet 2021.
19. Les compétences dont il est question ici sont des compétences interactionnelles (voir infra). La notion de compétence, peu stabilisée, mérite à elle seule une analyse critique (voir par exemple Coulet, qui va jusqu'à parler de « brouillard sémantique » [2016, paragr. 16], ou Jonnaert, 2017).

Là encore, le pluriel est sans doute de rigueur. Les littératies numériques viennent certes s'opposer aux littératies que l'on pourrait dire classiques. Mais au-delà, les littératies se déclinent selon les dispositifs, les genres, les domaines, les communautés. La littératie numérique doit intégrer les processus multimodaux nécessaires au traitement, à la compréhension et à l'interprétation d'un contenu numérique sur divers supports, qui combinent d'autres modes sémiotiques. Les dispositifs techniques numériques, en ouvrant des potentialités en termes d'usages et comportant une dimension manipulatoire que nous évoquions plus haut, requièrent des compétences spécifiques. Ils transforment jusqu'à la manière dont se constitue l'acte de lecture et d'écriture (Beaudouin, 2002, paragr. 22). C'est ainsi que l'on voit évoluer la notion de littératie, qui devint « littératie médiatique multimodale » (Lebrun et al., 2012, p. 2), pour intégrer non seulement les capacités de réception, mais aussi de production :

> La littératie médiatique multimodale est la capacité d'une personne à mobiliser adéquatement, en contexte communicationnel synchrone ou asynchrone, les ressources et les compétences sémiotiques modales (ex. : mode linguistique seul) et multimodales (ex. : combinaison des modes linguistique, visuel et sonore) les plus appropriées à la situation et au support de communication (traditionnel ou numérique), à l'occasion de la réception (décodage, compréhension, interprétation et évaluation) ou de la production (élaboration, création, diffusion) de tout type de message. (Lacelle, Lebrun et Boutin, 2017, dans Lacelle, 2018, paragr. 1)

La littératie numérique, qui a développé son arsenal analytique dans le champ des sciences de l'éducation, de la didactique de l'écrit et des sciences de l'information et de la communication, tente de saisir la globalité des modalités concernées en replaçant l'écrit dans son milieu écologique. Pour ce faire, il est sans doute nécessaire d'intégrer les dimensions sociolinguistiques peu souvent mises en avant.

3. QUELLES RESSOURCES POUR LA RÉDACTOLOGIE ? VERS UNE ERGONOMIE DISCURSIVE

La simplification relève d'un mouvement dans lequel les administrations publiques se sont engagées depuis une vingtaine d'années. Prenant conscience de l'opacité de certains discours administratifs et de la difficulté de remplir certains documents et formulaires[20], la « simplification du langage administratif », formule qu'Alice Krieg-Planque (2020, p. 4)

20. Voir aussi Blanc-Merigot et al. (2004).

attribue au Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif (COSLA), créé en 2001 sous l'égide de Pierre Encrevé, se veut une réponse à l'opacité du « jargon » administratif. La démarche vise l'« accessibilité », qui peut s'entendre tout à la fois sur le plan matériel et le plan cognitif, pour permettre à tout citoyen d'exercer ses droits. Du côté de l'administration, cet aménagement linguistique devient un indicateur parmi d'autres d'une démarche qualité. Du côté des citoyens, l'autre facette de la simplification est que la garantie d'accès aux textes porte une visée émancipatrice et permet l'exercice d'une réelle démocratie. Des deux côtés, cette injonction exprime le fantasme d'une communication *transparente*, idéal contemporain censé optimiser l'ensemble du fonctionnement du corps social (Wolton, 1997).

3.1. L'institutionnalisation de la communication médicale : un cas français

En matière de santé, l'évolution du modèle dit « paternaliste » de la relation médecin-patient vers un paradigme qui intègre la participation du malade aux décisions thérapeutiques a fait de lui un patient « acteur » ou « partenaire » (Melior, 2016 ; Neyret, 2018). Le patient, devenu *usager*, se doit d'être désormais acteur des soins qui lui sont proposés. Les pratiques médicales des pays occidentaux, en tendant vers ce modèle, ont reconfiguré les modalités de circulation de l'information. Dans ce cadre, le patient est en effet pensé comme rationnel et apte à décider de ce qui est bon pour lui ; ce consentement éclairé nécessite donc qu'il soit informé, ce qui aujourd'hui s'inscrit dans la législation : l'information est devenue un droit pour la personne malade et un devoir pour le professionnel de santé. En France, après la loi Huriet du 20 décembre 1988, le *Code de déontologie médicale* et la *Charte du patient hospitalisé* notamment, la loi du 4 mars 2002 sur les droits des malades et la qualité du système de santé rassemble en un texte unique les droits auxquels les individus peuvent prétendre et met l'information au cœur des pratiques médicales (Légifrance, 2002). Elle garantit ainsi le droit du patient à l'information dans l'objectif d'une « démocratie sanitaire », concept développé en France dans les années 1990 (Chabrol, 2000 ; voir aussi Letourmy et Naiditch, 2009).

Le présupposé est que l'information serait suffisante à rendre le patient autonome. C'est être oublieux de bien d'autres facteurs : ses besoins d'information, les supports utilisés, son niveau de littératie médicale et en santé, son niveau de littératie numérique, le moment où l'information est

reçue, l'état du patient sur le plan cognitif ou psychologique… (Coulter, 1998 ; Coulter et al., 1999 ; Demma et al., 1999 ; Leydon et al., 2000 ; Moumjid et al., 2009). Des études sur les conduites et les contraintes de la relation médecins-patients montrent qu'informer poursuit parfois d'autres buts et n'est pas sans ambiguïtés ni contradictions : validation d'un choix thérapeutique des médecins, prévention contre d'éventuels procès, entre autres (Bureau et Hermann-Mesfen, 2014 ; Delavigne, 2013a ; Fainzang, 2006 ; Ménoret, 2007). Bien que les avancées en matière de démocratisation des savoirs aient des effets assurément positifs, elles ne sont pas exemptes de paradoxes. Un regard critique doit être posé sur cette nouvelle normativité, ainsi que sur certains concepts concomitants comme celui de « consentement éclairé » (Ménoret, 2015, p. 41).

Aujourd'hui, contrairement à ce qui était décrit avant les années 1990, ce n'est plus l'accès à l'information en santé qui est difficile, mais bien au contraire, sa dimension pléthorique impulsée par le tournant numérique. Les instances de production se sont multipliées. Internet a généré le développement de ce qu'Hélène Romeyer (2008, p. 29) désigne par le vocable « industries du contenu », autrement dit autant de sites Web spécialisés dans le domaine de la santé, issus d'institutions publiques, de laboratoires pharmaceutiques, d'associations de malades, d'assurances, etc. Les réseaux sociaux de leur côté déploient une information foisonnante d'une autre nature. C'est ce qui amène Hélène Romeyer à dissocier « information médicale », produite par le corps médical et répondant aux critères de scientificité, et « information de santé », peu contrôlable, mais très fréquentée.

3.2. Approcher la littératie en santé : forums médiaux, culture périmédicale et travail discursif

Dans le cadre d'un projet d'information pour les patients atteints de cancer, nous avons été amenée à intervenir dans la chaîne d'écriture de documents. Cette participation a permis de réfléchir aux conditions d'élaboration d'une information adaptée à la communauté visée. Conformément à ce que nous évoquions plus haut, l'équipe de rédacteurs s'est tournée vers les patients et leurs proches afin d'intégrer leur expérience vécue, évaluer leurs besoins d'information et repérer les terminologies en usage. Diverses méthodes ont été utilisées (*focus groups*, lectures accompagnées, etc.) dans l'objectif de favoriser les conditions d'élaboration d'une littératie (Carretier et al., 2010 ; Delavigne, 2017, 2019a), mettant ainsi le patient au cœur du processus de production des textes.

Dans cette perspective, nous nous sommes intéressée à un « genre » discursif particulier né du numérique, les forums de discussion. Plusieurs études ont mis en évidence les caractéristiques de ce dispositif de tours conversationnels asynchrones (Akrich et Méadel, 2009 ; Clavier et al., 2010). Du point de vue qui nous occupe, les forums présentent plusieurs intérêts, tout aussi bien sur le plan du contenu que sur le plan langagier.

- Ils constituent un outil d'identification des besoins d'information des patients.
- S'y dévoilent la connaissance et leurs interrogations à propos de leur pathologie, de leurs traitements, du système de santé, de leurs droits, etc.
- Ils permettent de repérer les termes en usage, leurs paradigmes désignationnels et définitionnels, les commentaires méta- et épilinguistiques qui les accompagnent et la phraséologie afférente.
- Et, ce sur quoi nous souhaiterions insister ici, certaines pratiques d'écriture, proches des discours de vulgarisation, peuvent être réinvesties dans une approche rédactologique.

Les analyses que nous avons menées sur ce corpus d'écrits électroniques dans une perspective d'analyse de discours permettent d'appréhender le haut niveau de littératie de certains patients (Delavigne, 2013b, 2019b, 2020b)[21]. Certains d'entre eux possèdent en effet une forte culture périmédicale, repérable par l'abondance et la maîtrise des terminologies médicales ou de santé, ce qui laisse affleurer de nouvelles formes d'expertise. Les objets de discours de ces forums extrêmement diversifiés, qui relèvent tout aussi bien de données biomédicales et paramédicales que des difficultés et des émotions suscitées par la maladie, font des forums un réel espace d'informations périmédicales.

Nous voudrions explorer plus avant un point qui a retenu notre attention en rapport direct avec la question qui nous occupe : on trouve dans ces forums une forte densité de commentaires épilinguistiques positifs

21. Faute de place, nous renvoyons le lecteur pour la constitution du corpus, la méthodologie et les analyses qui en sont issues aux travaux mentionnés. Rappelons seulement ici les trois dimensions qui caractérisent la culture périmédicale : la connaissance biomédicale, les connaissances pratiques issues de la fréquentation avec les traitements et les acteurs du système de santé et une dimension idiosyncrasique, correspondant à l'ensemble des connaissances personnelles, acquises par expérimentation avec son propre corps confronté à la maladie (Delavigne, 2020b).

portant sur les énoncés explicatifs de certains participants aux forums. De nombreux extraits évoquent ainsi la « clarté » des explications données[22] :

Merci, jennie, pour tes explications très claires[23].

Merci beaucoup arielle pour ta réponse. Elle est claire et m'évite de me faire espérer a tord[24].

La clarté est parfois opposée à l'opacité des explications données par les professionnels de la santé :

bonjour Arielle, je te remercie pour tes conseils et tes recommandations. Tu me renseignes beaucoup mieux qu'au centre où je suis suivie[25].

Ces commentaires incitent à se demander sur quels éléments linguistiques les patients s'appuient pour évaluer cette clarté. Plusieurs hypothèses peuvent être formulées.

Le « jargon » médical – désignation que nous utilisons à dessein – est extrêmement présent dans les forums : « On qualifie péjorativement de "jargon" l'ensemble lexical d'une langue commune liée à des domaines où la technique (d'application ou de recherche) est la plus spécialisée, lorsque cet ensemble ne relève pas de la compétence moyenne. » (Rey-Debove, 1998, p. 140-141)

Dans un premier mouvement, on pourrait supposer que le jargon, que nous assimilons aux termes et à la phraséologie qui leur est associée, est un facteur d'opacification :

Mais pour l'onco, les métas qui ne répondent pas au TDM1 ont perdu leur surexpression HER2, il en est convaincu. Et comme le TDM1 est couplé avec l herceptin, ca ne peut pas le faire

Donc 3 mois de Xéloda et on refait un Tep. J aurai l Herceptin en sous cut toutes les 3 semaines[26]

Cependant, sa récurrence permet d'y voir autant d'indices de culture périmédicale que les patients construisent tout au long de leur parcours de soin et, éventuellement, de leur fréquentation d'Internet ; le corpus donne à voir de nombreuses traces d'intertextualité (du type « *l'oncologue*

22. Tous les extraits cités ici sont empruntés au forum *Les Impatientes*. (s. d.). http://www.lesimpatientes.com. La mise en forme et la graphie d'origine, ainsi que les usages spécifiques de la typographie et des ponctuèmes sont conservés tels quels.
23. Posté le 12/03/2008 08 :59 :00 par marjolaine.
24. Posté le 01/11/2017 12 :09 :00 par cati33.
25. Posté le 04/11/2017 par VANILLETTE.
26. Posté le 02/11/2015 par Fidji.

m'avait dit[27] », « *il y a un site intéressant à lire HAS*[28] »). Le vocabulaire, entré dans un usage idiosyncrasique, ne fait plus obstacle, symptôme de son appropriation.

Une deuxième hypothèse mène à porter le regard sur les stratégies d'écriture autour de ces termes. On peut en effet relever une surreprésentation de configurations lexicales métalinguistiques qui participent d'un fonctionnement rhétorique de la construction du sens. Ces formes spécifiques mises en évidence dans les analyses des discours de vulgarisation (Delavigne, 2020a ; Jacobi, 1987 ; Jacobi, 1999, Jacobi et Schiele, 1988 ; Mortureux, 1982) correspondent à une fonction que Sophie Moirand et Jean-Claude Beacco (1995, p. 33) rassemblent sous le terme de *didacticité*, défini comme « les manifestations d'une intention d'apporter à l'autre des savoirs nouveaux ». On repère ainsi dans le corpus de nombreuses unités terminologiques dotées d'énoncés reformulatoires, réputés éclairer le sens du terme. Ces « escortes métalinguistiques » (Janot, 2014) se focalisent autour de certaines dénominations, soit parce que le scripteur les juge peu claires, soit pour répondre à une demande d'explication qu'engage le régime épistolaire des forums. Ces traces contribuent à aménager un partage du savoir qui passe par une négociation du sens des mots et la construction de leur référence.

La troisième hypothèse, qui s'articule aux deux autres, relève d'un autre niveau linguistique : celui de la pertinence définitoire des énoncés et donc, de leur « efficacité ». Le corpus permet de repérer des énoncés épilinguistiques comme « *tu me renseignes bien mieux qu'au centre où je suis suivie* » ou « *le chirurgien m'a bien expliqué tout ça et l'anesthésiste aussi, mais ton témoignage est nettement plus clair* »[29], qui témoignent de l'évaluation positive des participants aux forums vis-à-vis de certaines explications. Sans revenir ici sur les éléments linguistiques susceptibles d'évaluer la pertinence d'une définition ou d'un énoncé définitionnel, nous voudrions mettre l'accent sur le fait que les formes dialogales du forum marquent un discours *incarné*, permettent de rendre compte de la pertinence de certains énoncés explicatifs. La linguistique de l'interaction dans une perspective ethnométhodologique a montré à propos de l'acquisition des langues que les locuteurs mettent en œuvre des « compétences interactionnelles » qui leur permettent de s'adapter à une situation donnée et d'élaborer ensemble du sens. L'acquisition est « efficace parce que située et

27. Posté le 18/03/2015 par Maguelone.
28. Posté le 21/03/2015 par osmose.
29. Posté le 02/02/2013 par Od Z.

ajustée aux contingences du contexte » et « abordée en termes de négociation, bricolage et ajustement à l'autre » (Mondada, 2006, p. 84). Dans le contexte des forums médicaux, la dynamique interactionnelle met en mouvement des compétences scripturales spécifiques, mobilisant toute la palette des routines métadiscursives d'ordinaire rapportées aux discours de vulgarisation que nous avons mentionnées plus haut. Les pratiques scripturales électroniques comme celles des forums se déroulent dans des interactions certes asynchrones, mais spontanées ; elles sont en prise directe sur le discours d'autrui. Cette situation spécifique aboutit à une posture d'écriture qui prend en compte l'autre, une manière de dire *située*, appropriée et opérationnelle qui se reconfigure localement au fil des tours conversationnels. Le texte est ainsi rendu accueillant, spontanément hospitalier, et socialement reconnu comme tel.

On voit ainsi se construire une communauté discursive dans laquelle la pratique sociale numérique collaborative et la dynamique collective des interactions abolissent une distance culturelle. Ce n'est bien sûr pas sans poser d'autres types de questions comme la confiance épistémique accordée à ces énoncés et la garantie de la véracité des informations véhiculées. Cependant, d'une part, il s'avère qu'une régulation s'instaure au fil des échanges ; d'autre part, la « déférence » au sens de Gloria Origgi (2004) provient précisément de cette culture périmédicale reconnue à l'autre dont l'expérience fait acte de garantie.

3.3. Rendre le texte hospitalier

Ces quelques éléments nourrissent la réflexion sur les pratiques discursives susceptibles de faciliter l'appropriation de connaissances. Les compétences interactionnelles des scripteurs les amènent à mettre spontanément en œuvre des activités discursives de reformulation qui permettent aux coénonciateurs de construire le sens et la référence. Au sein des énoncés, des réseaux sont ainsi tissés entre mots et termes, entre savoirs profanes et savoirs réglés, grâce à un travail d'adaptation. Ce travail vise la coconstruction du sens et de la référence, aidé en cela par diverses activités d'étayage discursif proposées dans le fil conversationnel. L'organisation de l'environnement discursif vient ainsi répondre aux besoins du coénonciateur en mettant en place une ergonomie discursive (Delavigne, 2022).

Si nous mettons ainsi l'accent sur le *travail* du scripteur, c'est pour souligner que sur le plan énonciatif, l'accessibilité au sens n'est guère

réductible à une simplification. Il s'agit bien plus d'une *complexification* qui vient faciliter la construction du sens et rendre le texte accueillant. L'hospitalité des textes se rejoue sans cesse dans une coopération renouvelée.

Ce que nous apprend l'analyse des forums, c'est que ce qu'on peut supposer être un écueil à la compréhension ne l'est pas forcément. Ainsi, les formes syntaxiques ou les néographies peuvent entrer en contradiction avec les normes habituelles du français ; cependant, elles ne semblent pas constituer un obstacle à l'intelligibilité des discours. Sur le plan lexical, si une orthonymie volontariste peut freiner la construction du sens, la préconisation d'éviter les termes techniques ou scientifiques à tout prix est à relativiser selon les objectifs et les communautés discursives. Une siglaison, par exemple, censée simplifier un terme morphologiquement complexe, ou une abréviation peuvent constituer un facteur d'opacification :

> *L'une d'entre vous peut-elle m'expliquer ce que veut dire :*
>
> *« résultats ANAPATH »*
>
> *Je ne trouve pas ce mot (anapath) dans le dico, mais peut être s'agit-il d'une abréviation ?*
>
> *Merci à celle qui saura m'expliquer*[30]

Là encore, tout est affaire de contextualisation : il n'est pas sûr qu'*ARN messager* gagne à être développé… L'efficacité de la construction du sens vient bien plus de la mise en réseau des mots, à l'articulation des mots et des termes par l'entremise de relations lexicales et prédicatives (Delavigne, 2012). Il ne faut pas oublier que le sens est avant tout relationnel.

Quels enseignements peut-on en tirer pour la rédactologie ? Les forums constituent une source d'information non seulement pour identifier les besoins d'informations d'une communauté discursive donnée et ses niveaux de littératie, mais aussi pour y repérer les terminologies et les formes linguistiques qui mettent en mots les connaissances. Les procédés mis en lumière par l'analyse de ces forums ne relèvent pas d'une attitude réflexive, contrairement à des textes destinés explicitement à une activité vulgarisatrice. Les formaliser peut néanmoins donner quelques points de repère pour favoriser une efficacité rédactionnelle.

En accord avec une sémantique dynamique qui considère le sens comme une reconstruction résultant de parcours interprétatifs au sein

30. Posté le 29/06/2006 par midi.

des textes et de l'intertexte (Rastier, 2001, 2011), tout texte à produire peut être vu comme un espace de négociation avec son lecteur. Ce qu'il y a à négocier, c'est l'interaction entre les unités lexicales, leurs reformulants, les marqueurs discursifs, les isotopies et tous les autres niveaux du texte et de l'intertexte qui sont mis en relation pour produire un sens et construire la référence.

Mesurer l'efficacité d'un discours peut sûrement s'appuyer sur quelques indicateurs. Cependant, il faut garder à l'esprit que les effets de sens sont difficilement prévisibles, ce que nous rappellent les propos de l'anthropologue Michèle Petit (2016, p. 17), que nous nous plaisons à citer une nouvelle fois : « Aucune autorité ne peut contrôler totalement la façon dont un texte est lu, compris, interprété. Souvent, le lecteur fait subir aux textes des traitements d'une désinvolture déconcertante. »

Le sens n'est pas inscrit dans la langue, mais naît des parcours interactionnels ; c'est une construction discursive qui se négocie au plus près des pratiques des locuteurs. L'affaire est donc intrinsèquement située et sociolinguistique.

CONCLUSION

Chercher à articuler les formes langagières avec différentes pratiques sociales dans une perspective sociolinguistique permet de rendre compte du fonctionnement des discours et de repérer les usages spontanés. L'analyse d'un type d'écriture native en ligne met au jour des niveaux d'expertise, laissant appréhender les littératies repérables par des formes qui permettent un partage de connaissance ou d'expérience.

Le rêve d'une langue claire dénuée d'ambiguïté est ancien. Or par nature, les langues naturelles ne sont pas univoques. Les mots ont une utilité sociale en tant qu'ils renvoient à des univers de discours partagés, si tant est que leur sens soit rendu accessible. Rendre un texte compréhensible nécessite un travail discursif. Celui-ci s'exhibe dans des zones identifiables de corpus de forums, repérables par des reformulations et autres marques spécifiques. L'exploration de l'économie rédactionnelle de forums médicaux montre qu'une part des interactions relève d'une transmission de connaissances. On voit ainsi que clarté et simplification ne se confondent pas. Bien au contraire, le travail discursif nécessite une complexification énonciative qui vise un accueil de l'autre, rend le texte ergonomique et facilite ainsi l'appropriation du sens.

Dès lors, peut-on constituer des normes rédactionnelles pour un meilleur accueil de l'autre dans le discours ? Peut-on instituer des modèles à atteindre ? L'hospitalité des textes est assurément à chercher à partir de ces signes de sociabilité. Il reste cependant encore à élaborer des outils conceptuels pour évaluer l'ergonomie langagière des produits discursifs et leurs effets.

Références bibliographiques

Akrich, M. et Méadel, C. (2009). Les échanges entre patients sur Internet. *La Presse médicale*, (38), 1484-1493.

Anis, J. (1998). *Texte et ordinateur : l'écriture réinventée ?* De Boeck Supérieur.

Bachimont, M. B. (2004). *Arts et sciences du numérique : ingénierie des connaissances et critique de la raison computationnelle. Habilitation à diriger des recherches*. Université de technologie de Compiègne.

Barré-De Miniac, C. (2002). La notion de littéracie et les principaux courants de recherche. *La Lettre de l'AIRDF*, *30*, 27-33. https://doi.org/10.3406/airdf.2002.1519

Barré-De Miniac, C., Brissaud, C. et Rispail, M. (dir.) (2004). *La littéracie : conceptions théoriques et pratiques d'enseignement de la lecture-écriture*. L'Harmattan.

Beaudet, C. (1999). Les compétences linguistiques et discursives du rédacteur professionnel : un ensemble à circonscrire. Dans Z. Guével et I. Clerc (dir.), *Les professions langagières à l'aube de l'an 2000 : recherches pédagogiques et linguistiques en traduction, rédaction et terminologie* (p. 3-18). Centre international de recherche en aménagement linguistique, Faculté des lettres, Université Laval.

Beaudet, C. (2001). Clarté, lisibilité, intelligibilité des textes : un état de la question et une proposition pédagogique. *Recherches en rédaction professionnelle*, *1*(1), 1-17. https://grandsorganismes.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers/R%C3%A9pertoire%20-%20Simplification%20des%20communications/Simplifier%20le%20contenu%20et%20la%20forme%20des%20%C3%A9crits/c%C3%A9line%20beaudet.pdf

Beaudet, C. (2013). L'intelligibilité des textes utilitaires. Dans *Usito*. https://usito.usherbrooke.ca/articles/thématiques/beaudet_1

Beaudet, C. et Clerc., I. (2008). L'enseignement de la rédaction professionnelle au Québec. Quels fondements disciplinaires ? Quelle reconnaissance institutionnelle ? Dans D. Alamargot, J. Bouchand, E. Lambert, V. Millogo et C. Beaudet (dir.), *De la France au Québec : l'écriture dans tous ses états. Actes de la conférence internationale.* Poitiers, 12-15 novembre 2008. https://inspe.univ-poitiers.fr/colloque-de-la-france-au-quebec-lecriture-dans-tous-ses-etats/

Beaudet, C., Condamines, A., Leblay, C. et Picton, A. (2016). Rédactologie et didactique de l'écriture professionnelle : un chantier terminologique à mettre en place. *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, 171-172. https://doi.org/10.4000/pratiques.3193

Beaudouin, V. (2002). De la publication à la conversation. *Réseaux*, *116*(6), 199-225. https://doi.org/10.3917/res.116.0199

Benhamou, F. (2009). Le livre numérique. Ni tout à fait le même, ni tout à fait un autre… *Esprit*, (3-4), 73-85.

Blanc-Merigot, M., Delavigne, V., Peyrard, C. et Peyrelong, M.-F. (2004). *Trois regards disciplinaires sur le RMI et les documents*. http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001244

Bouchardon, S. (2011). Des figures de manipulation dans la création numérique. *Protée*, *39*(1), 37-46. https://doi.org/10.7202/1006725ar

Bros, F. (2015). Devenir e-lettré : quels leviers et voies d'accès à l'écrit à l'heure de la littératie numérique ? *Savoirs*, *38*(2), 73-90.

Brumagne, A. et Benoit, D. (2018). Littératie en santé : pour une approche globale et émancipatrice visant l'équité. *Repères DoRiF*, (16). https://www.dorif.it/reperes/alexia-brumagne-denis-mannaerts-litteratie-en-sante-pour-une-approche-globale-et-emancipatrice-visant-lequite/

Bureau, E. et Hermann-Mesfen, J. (2014). Les patients contemporains face à la démocratie sanitaire. *Anthropologie & Santé. Revue internationale francophone d'anthropologie de la santé*, (8). https://anthropologiesante.revues.org/1342

Carretier, J., Delavigne, V. et Fervers, B. (2010). Du langage expert au langage patient : vers une prise en compte des préférences des patients dans la démarche informationnelle entre les professionnels de santé et les patients. *Sciences-Croisées*, (6). https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00918119/document

Chabrol, R. (2000). La démocratie sanitaire. *Revue française des affaires sociales*, *54*(2), 103-110.

Chevalier, A. et Tricot, A. (dir.). (2008). *Ergonomie des documents électroniques*. Presses universitaires de France.

Chiss, J.-L. (2008). Littératie et didactique de la culture écrite. *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, (137-138), 165-178. https://doi.org/10.4000/pratiques.1158

Chiss, J.-L. (2012). De la littératie aux littératies : conceptions et frontières. Dans *Recherches en didactique des langues et cultures – Les Cahiers de l'Acedle*, *9*(2), 143-146. https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01427543

Clavier, V., Manes-Gallo, M.-C., Mounier, E., Paganelli, C., Romeyer, H. et Staii, A. (2010). Dynamiques interactionnelles et rapports à l'information dans les forums de discussion médicale. Dans F. Millerand, S. Proulx et J. Rueff (dir.), *Le Web social : mutation de la communication* (p. 297-312). Presses de l'Université du Québec.

Clément, J. (1995). *Hypertextes et hypermédias. Réalisations, outils, méthodes*. Hermès.

Clerc, I. (2019). Quelles règles d'écriture se donner pour communiquer avec l'ensemble des citoyens du Québec ? *Éla. Études de linguistique appliquée*, *195*(3), 305-324. https://www.cairn.info/revue-ela-2019-3-page-305.htm

Clerc, I. et Kavanagh, É. [Groupe Rédiger] (dir.) (2006). *De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public*. Les Publications du Québec.

Combe, C. (2019). Les genres numériques de la relation. *Langage et société*, *167*(2), 51-80.

Coulet, J.-C. (2016). Les notions de compétence et de compétences clés : l'éclairage d'un modèle théorique fondé sur l'analyse de l'activité. *Activités*, *13*(1). https://doi.org/10.4000/activites.2745

Coulter, A. (1998). Evidence based patient information is important, so there needs to be a national strategy to ensure it. *British Medical Journal*, *317*(7153), 225-226.

Coulter, A., Entwistle, V. A. et Gilbert, D. (1999). Sharing decisions with patients : Is the information good enough ? *British Medical Journal*, *318*(7179), 318-322.

Crozat, S. et Bachimont, B. (2004). Réinterroger les structures documentaires : de la numérisation à l'informatisation. *Revue I3 – Information Interaction Intelligence*, *4*(1), 59-73. https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001015

David, J. (2015). Literacy-Litéracie-littératie : évolution et destinée d'un concept. *Le français aujourd'hui*, *190*(3), 9-22.

De Angelis, R. (2018). Textes et textures numériques. Le passage de la matérialité graphique à la matérialité numérique. *Signata. Annales des sémiotiques / Annals of Semiotics*, (9), 459-484. https://doi.org/10.4000/signata.1675

Delamotte, É., Liquète, V. et Frau-Meigs, D. (2014). La translittératie ou la convergence des cultures de l'information : supports, contextes et modalités. *Spirale. Revue de recherches en éducation*, (53), 145-156.

Delattre, E. (2022). Écrire pour le Web : les étapes indispensables afin de devenir un rédacteur. *Web efficace*. https://www.sitew.com/Comment-optimiser-son-referencement/Comment-ecrire-sur-Internet

Delavigne, V. (2012). Peut-on « traduire » les mots des experts ? Un dictionnaire pour les patients atteints de cancer. Dans M. Heinz (dir.), *Dictionnaires et traduction* (p. 233-266). Frank & Timme.

Delavigne, V. (2013a). Du vagabondage du jargon. Dans *Identités, langages et cultures d'entreprise. La cohésion dans la diversité ? 7e colloque international du GEM&L*. Marseille. http://geml.eu/wp-content/uploads/2014/10/GEML-2013-Delavigne1.pdf

Delavigne, V. (2013b). Les forums médicaux, une ressource pour la lexicographie ? *Texte et corpus. Actes des Journées de linguistique de corpus*, (5). https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03581896

Delavigne, V. (2017). L'écriture pour les patients : une écriture singulière ? *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, (173-174). https://journals.openedition.org/pratiques/3268

Delavigne, V. (2019a). Les mots du cancer : le partage des termes pour l'élaboration d'une culture périmédicale. Dans R. Estopà (dir.), *Comunicació, llenguatge i salut / Comunica-ción, lenguaje y salud. Estratègies lingüístiques per millorar la comunicació amb el pa-cient / Estrategias lingüísticas para mejorar la comunicación con el paciente* (p. 153-183). Institut de Linguistica aplicada, Universitat Pompeu Fabra.

Delavigne, V. (2019b). Littératies en santé et forums de patients : des formes d'ergonomie discursive. *Éla. Études de linguistique appliquée*, *195*, 363-381.

Delavigne, V. (2020a). De l'(in)constance du métalinguistique dans un corpus de vulgarisation médicale. *Corela. Cognition, représentation, langage*, (HS-31). http://journals.openedition.org/corela/11031

Delavigne, V. (2020b). Une analyse socioterminologique de forums de patients atteints de cancer : culture périmédicale et expertise. Dans E. Simon, A. Halloy, F. Hejoaka et E. Simon (dir.), *Les savoirs d'expérience en santé. Défis épistémologiques et enjeux identitaires* (p. 159-178). Presses universitaires de Nancy.

Delavigne, V. (2021). Que fait le numérique aux articles encyclopédiques ? *La linguistique*, *57*(1), 111-131.

Delavigne, V. (2022, sous presse). Phraséologie et didacticité dans les discours de vulgarisation médicale : une ergonomie discursive. *Phrasis. Repenser le figement : enjeux et perspectives contrastives en phraséodidactique des langues*.

Delavigne, V. et Gaudin, F. (1996). À propos d'implantation terminologique. Questionner l'usage ou le sentiment linguistique ? *Le questionnement social. Cahiers de Linguistique sociale*, (28-29), 131-140.

Delavigne, V. et Gaudin, F. (2022). Foundational principles of socioterminology. Dans P. Faber et M.-C. L'Homme (dir.), *Theoretical Perspectives on Terminology : Explaining Terms, Concepts and Specialized Knowledge* (p. 117-195). John Benjamins Publishing Company.

Delcambre, I. et Lahanier-Reuter, D. (2012). Littéracies universitaires : présentation. *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, (153-154), 3-19.

Demma, F., Douiller, A., Fervers, B., Sandrin-Berthon, B., Saltel, P., Farsi, F. et Philip, T. (1999). Les besoins d'information et de communication des personnes atteintes de cancer. *La Santé de l'homme*, *341*, 245-275.

Depecker, L. (dir.). (1997). *La mesure des mots : cinq études d'implantation terminologique*. Publications de l'Université de Rouen.

Develotte, C. et Paveau, M.-A. (2017). Pratiques discursives et interactionnelles en contexte numérique. Questionnements linguistiques. *Langage et société*, *160-161*(2), 199-215.

Direction générale de la traduction et Commission européenne. (2011). *Rédiger clairement*. Office des publications de l'Union européenne. https://data.europa.eu/doi/10.2782/29445

Direction interministérielle de la transformation publique. (2021). *Services Publics + : participez à la simplification administrative en devenant usager testeur*. Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques. https://www.modernisation.gouv.fr/actualites/services-publics-participez-la-simplification-administrative-en-devenant-usager-testeur

Dubois, J., Giacomo, M., Guespin, L., Marcellesi, J.-B., Marcellesi, C. et Mével, J.-P. (1994). *Dictionnaire de linguistique et des sciences du langage*. Larousse.

Fainzang, S. (2006). *La relation médecins-malades : information et mensonge.* Presses universitaires de France.

Formation Rédacteur Web. (s. d.). *Fiche métier Rédacteur Web*. https://formation-redaction-web.com/fiche-metier-redacteur-web/

Fraenkel, B. et Mbodj-Pouye, A. (2010). Introduction. Les New Literacy studies, jalons historiques et perspectives actuelles. *Langage et société*, *133*(3), 7-24.

Gambier, Y. (2016). Des langues de spécialité aux documents multimodaux. *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, (171-172). https://doi.org/10.4000/pratiques.3183

Gaudin, F. (2003). *Socioterminologie : une approche sociolinguistique de la terminologie*. De Boeck Duculot.

Gerbault, J. (2012). Littératie numérique. Recherches en didactique des langues et des cultures. *Les Cahiers de l'Acedle*, *9*(2). https://doi.org/10.4000/rdlc.3960

Gerolimich, S. et Vecchiato, S. (dir.). (2019). Littératie en santé : comment l'envisager selon une approche linguistique ? *Éla. Études de linguistique appliquée*, *3*(195), 277-283. https://www.cairn.info/revue-ela-2019-3.htm

Grossmann, F. (1999). Littératie, compréhension et interprétation des textes. *Repères. Recherches en didactique du français langue maternelle*, *19*(1), 139-166. https://doi.org/10.3406/reper.1999.2294

Guével, Z. et Clerc, I. (dir.) (1999). *Les professions langagières à l'aube de l'an 2000 : recherches pédagogiques et linguistiques en traduction, rédaction et terminologie*. Centre international de recherche en aménagement linguistique.

Haute autorité de santé (HAS). (2008). *Élaboration d'un document écrit d'information à l'intention des patients et des usagers du système de santé. Guide méthodologique*. HAS. https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2009-10/elaboration_document_dinformation_des_patients_-_guide_methodologique.pdf

Holzem, M. (2014). Traces et parcours : un TesT d'interprétation sous contraintes. Dans D. Abladi, S. Badir et D. Ducart (dir.), *Documents, textes, œuvres : perspectives sémiotiques* (p. 113-128). Presses universitaires de Rennes. https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02371335

Institut national du cancer (INCa). (2013). *Cancer info*. INCa. http://www.e-cancer.fr/Patients-et-proches/Cancer-Info

Jacobi, D. (1987). *Textes et images de la vulgarisation scientifique*. Peter Lang.

Jacobi, D. (1999). *La communication scientifique : discours, figures, modèles*. Presses universitaires de Grenoble.

Jacobi, D. et Schiele, B. (1988). *Vulgariser la science. Le procès de l'ignorance.* Champ Vallon. http://www.champ-vallon.com/titre/vulgariser-la-science-d-jacobi-b-schiele-1988/

Jaffré, J.-P. (2004). La littéracie : histoire d'un mot, effets d'une notion. Dans C. Barré-De Miniac, C. Brissaud et M. Rispail (dir.), *La littéracie. Conceptions théoriques et pratiques d'enseignement de la lecture-écriture* (p. 21-41). L'Harmattan.

Jakobson, R. (1963). *Essais de linguistique générale*. N. Ruwet (trad.). Éditions de Minuit.

Janot, P. (2014). L'escorte métalinguistique de « spread » dans les discours de vulgarisation économique traduits de l'italien vers le français : quels enjeux discursifs pour le traducteur ? *Cahiers de recherche de l'École doctorale en linguistique française*, (8), 111-127. https://www.openstarts.units.it/bitstream/10077/10765/1/7Janot.pdf

Jonnaert, P. (2017). La notion de compétence : une réflexion toujours inachevée. Éthique publique. *Revue internationale d'éthique sociétale et gouvernementale*, *19*(1). https://doi.org/10.4000/ethiquepublique.2932

Kavanagh, É., Roberge, J. et Sperano, I. (2016). Typologie exploratoire des affordances textuelles. *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, (171-172). https://doi.org/10.4000/pratiques.3187

Kerbrat-Orecchioni, C. (1998). *Les interactions verbales. Approche interactionnelle et structure des conversations*. Colin.

Kotowicz, J.-P., Chaignaud, N., Pécuchet, J.-P., Loisel, A., Holzem, M., Delavigne, V. et Darmoni, S. (2007). Cogni-CISMeF : étude des processus cognitifs lors de la construction d'une requête dans un système de gestion des connaissances médicales (CISMeF). *Plateforme Afia 2007*. https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00920784

Krieg-Planque, A. (2020). Quand la communication publique travaille son expression. *Politiques de communication*, *14*(1), 3-34.

Labasse, B. (2006). *La communication écrite : une matière en quête de substance*. Éditions Colbert.

Labasse, B. (2015). Les déterminants cognitifs et sociaux de l'adéquation communicationnelle. Dans C. Beaudet et V. Rey (dir.), *Écritures expertes en questions* (p. 39-68). Presses universitaires de Provence.

Labasse, B. (2016). Le statut des schémas cognitifs dans la production et la réception discursives. *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, (171-172). https://doi.org/10.4000/pratiques.3163

Lacelle, N. (2018). La littératie médiatique multimodale. Présentation des travaux de la Chaire de recherche en littératie médiatique multimodale. *Cahiers COSTECH*, (2). http://www.costech.utc.fr/CahiersCOSTECH/spip.php?article51

Lebrun, M., Lacelle, N. et Boutin, J.-F. (2012). Genèse et essor du concept de littératie médiatique multimodale. *Mémoires du livre*, *3*(2). https://doi.org/10.7202/1009351ar

Légifrance. (2002). *Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé*. https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000227015

Letourmy, A. et Naiditch, M. (2009). L'émergence de la démocratie sanitaire en France. *Santé, Société et Solidarité*, *8*(2), 15-22. https://doi.org/10.3406/oss.2009.1346

Leydon, G. M., Boulton, M., Moynihan, C., Jones, A., Mossman, J., Boudioni, M. et McPherson, K. (2000). Cancer patients' information needs and information seeking behaviour : In depth interview study. *British Medical Journal*, *320*(7239), 909-913. https://doi.org/10.1136/bmj.320.7239.909

Leys, M. (dir.). (2000). *Écrire pour être lu*. Ministère de la Communauté française de Belgique / Ministère fédéral de la Fonction publique. https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/ecrirepour.pdf

Liénard, F. et Zlitni, S. (dir.). (2015). *La communication électronique. Enjeux, stratégies, opportunités*. Lambert-Lucas.

Longhi, J. (2013). Essai de caractérisation du tweet politique. *L'information grammaticale*, *136*, 25-32.

Longhi, J. et Vicari, S. (dir.). (2020). Corpus, réseaux sociaux, analyse du discours. *Repères DoRiF*, (20). https://www.dorif.it/reperes/category/22-corpus-reseaux-sociaux-analyse-du-discours/

Madini, M., Chauvin, A. et Equoy Hutin, S. (dir.). (2014). *Jean Peytard, syntagmes et entailles. Actes du colloque de Besançon, 7-9 juin 2012*. Lambert-Lucas.

Madinier, B. et Delage, G., Groupe franco-québécois sur la modernisation de l'État, Sous-comité services aux usagers, Volet qualité du français dans l'administration, Québec (Province) et Secrétariat à la politique linguistique. (2011). *Bonnes pratiques de la communication écrite dans les démarches en ligne.* Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ). http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/2035143

Marcoccia, M. (2005). Communication électronique et rapport de places : analyse comparative de la formulation d'une requête administrative par courrier électronique et par courrier papier. *Semen. Revue de sémio-linguistique des textes et discours*, (20). https://doi.org/10.4000/semen.1075

Marquilló-Larruy, M. (2012). Littératie et multimodalité ici & là-bas… *Recherches en didactique des langues et des cultures*, *9*(2). https://doi.org/10.4000/rdlc.2350

Mayaffre, D. (2002). L'Herméneutique numérique. *L'Astrolabe. Recherche littéraire et informatique*, (numéro spécial), 1-11.

Melior, S. (2016). *Évaluation de la position des patients vis-à-vis de la décision médicale partagée selon le contexte clinique* [Thèse pour le doctorat en médecine]. Université de Rouen, Dumas. Dépôt universitaire de mémoires après soutenance. https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01338018/document

Ménoret, M. (2007). Informer, mais convaincre : incertitude médicale et rhétorique statistique en cancérologie. *Sciences sociales et santé*, *25*(1), 33-54.

Ménoret, M. (2015). La prescription d'autonomie en médecine. *Anthropologie & Santé. Revue internationale francophone d'anthropologie de la santé*, (10). https://doi.org/10.4000/anthropologiesante.1665

Ministère de la Culture. (2017). *Lettrisme*. France Terme. http://www.culture.fr/franceterme/terme/EDUC93

Ministère des Solidarités et de la Santé. (2017). *La littératie en santé – usagers et professionnels : tous concernés ! Pour un plan d'action à la hauteur des inégalités sociales de santé*. https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/avis_plen_060717_litteratie_en_sante_v_diffusee_env_pmc_2304_vuap_24_250418.pdf

Moirand, S. (2012). Entre altération et reformulation, quelle place faire au dialogisme de Bakhtine dans les travaux de Jean Peytard ? *Synergies Monde, GERFLINT*, (10), 205-230.

Moirand, S. et Beacco, J.-C. (1995). Autour des discours de transmission des connaissances. *Langages*, *29*(117), 32-53.

Mondada, L. (2006). La notion de compétence : études critiques. *Bulletin VALS-ASLA*, (84), 83-119. https://doc.rero.ch/record/11876/files/bulletin_vals_asla_2006_084.pdf

Mortureux, M.-F. (1982). Paraphrase et métalangage dans le dialogue de vulgarisation. *Langue française*, *53*, 48-61. https://doi.org/10.3406/lfr.1982.5115

Moumjid, N., Protière, C., Morelle, M., Brémond, A., Mignotte, H., Faure, C., Meunier, A., Carrère, M.-O., Ranchère-Vince, D., Decouvelaere, A.-V., Thiesse, P., Bergeron, C., Gilly, F., Laroche, G. de, Cellier, D., Laramas, M., Philip, T. et Ray-Coquard, I. (2009). La prise de décision partagée dans la rencontre médecin-patient : évolution récente et état des lieux dans le cancer du sein en France. *Journal d'économie médicale*, *27*(3), 134-145. http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=JGEM_093_0134

Nakbi, K. (2002). La rédactologie : domaine, méthode et compétences. *ASp. La revue du GERAS*, (37-38), 15-26. https://doi.org/10.4000/asp.1428

Née, É. (2020). La « rédaction Web » : normes, contextes, textualités. Note de recherche. *Corela. Cognition, représentation, langage*, (HS-33). https://doi.org/10.4000/corela.11888

Neyret, A. (2018). *Évolutions de la relation médecin-patient à l'heure de la transition épidémiologique : comment s'y former ? Revue de la littérature. Médecine humaine et pathologie*. Thèse d'exercice de médecine, Université de Bordeaux, Dumas. Dépôt universitaire de mémoires après soutenance. https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01721998

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et Statistique Canada. (2000). *La littératie à l'ère de l'information : rapport final de l'Enquête internationale sur la littératie des adultes*. OCDE. https://doi.org/10.1787/9789264281769-fr

Origgi, G. (2004). Croyance, déférence et témoignage. Dans J. Proust et E. Pacherie (dir.), *La philosophie du langage* (p. 167-184). Ophrys.

Panckhurst, R. (2007). Discours électronique médié : quelle évolution depuis une décennie ? Dans J. Gerbault (dir.), *La langue du cyberespace : de la diversité aux normes* (p. 121-136). L'Harmattan. https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00292160/document

Paveau, M.-A. (2012). Un Dictionnaire d'analyse du discours numérique (DADN). *Technologies discursives* [carnet de recherche]. *Hypothèse*. http://technodiscours.hypotheses.org/245

Paveau, M.-A. (2013a). Genre de discours et technologie discursive. Tweet, twittécriture et twittérature. *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, (157-158), 7-30. https://doi.org/10.4000/pratiques.3533

Paveau, M.-A. (2013b). Technodiscursivités natives sur Twitter. Une écologie du discours numérique. *Épistémé (Revue internationale de sciences humaines et*

sociales appliquées, Séoul), (9), 139-176. https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00859064

Paveau, M.-A. (2015). Ce qui s'écrit dans les univers numériques. *Itinéraires. Littérature, textes, cultures*, (2014-1). https://doi.org/10.4000/itineraires.2313

Paveau, M.-A. (2017). *L'analyse du discours numérique. Dictionnaire des formes et des pratiques*. Hermann.

Paveau, M.-A. (2019). Introduction. Écrire, parler, communiquer en ligne : nos vies sociolangagières connectées. *Langage et société*, *167*(2), 9-28.

Pédauque, R. T. (2003). *Document : forme, signe et médium, les reformulations du numérique*. HAL. https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000511/document

Pédauque, R. T. (2005). *Le texte en jeu. Permanence et transformations du document*. HAL. https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001401/document

Pereira, M.-E., Rey, V. et Romain, C. (2016). Construction de l'ethos discursif et rapport à l'écriture de futurs rédacteurs professionnels. *Nouveaux cahiers de la recherche en éducation*, *19*(2), 53-72. https://doi.org/10.7202/1042849ar

Pereira, M.-E., Romain, C. et Rey, V. (2015). L'écriture professionnelle : un bel enjeu didactique au croisement de la littérature, de la rhétorique et de la linguistique. Dans C. Beaudet et V. Rey (dir.), *Écritures expertes en questions* (p. 253-263). Presses universitaires de Provence. https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01845971

Petit, M. (2016). *Éloge de la lecture : la construction de soi*. Belin.

Petit, V. et Bouchardon, S. (2017). L'écriture numérique ou l'écriture selon les machines. Enjeux philosophiques et pédagogiques. *Communication et langages*, *191*(1), 129-148.

Picard, D. (1992). De la communication à l'interaction : l'évolution des modèles. *Communication & Langages*, *93*(1), 69-83. https://doi.org/10.3406/colan.1992.2380

Plain Language Association International (PLAIN). (s. d.). *Qu'est-ce que la communication claire ?* PLAIN. https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/quest-ce-que-la-communication-claire/

Plane, S., Alamargot, D. et Lebrave, J.-L. (2010). Temporalité de l'écriture et rôle du texte produit dans l'activité rédactionnelle. *Langages*, *177*(1), 7-28.

Pôle emploi (2021). Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME). https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/repertoire-operationnel-des-metiers-et-des-emplois-rome/

Privat, J.-M. et Kara, M. (dir.) (2006). *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique,* (131-132 : La littératie. Autour de Jacques Goody). https://www.persee.fr/doc/prati_0338-2389_2006_num_131_1_2112

Rastier, F. (2001). *Arts et sciences du texte*. Presses universitaires de France.

Rastier, F. (2011). *La mesure et le grain. Sémantique de corpus*. Honoré Champion.

Reboul-Touré, S. (2020). À la recherche de nouvelles catégories pour l'analyse du discours. Quand la vulgarisation scientifique passe par les blogs. *SHS Web of Conferences*, *78*, 01026. https://doi.org/10.1051/shsconf/20207801026

Rey-Debove, J. (1998). *La linguistique du signe : une approche sémiotique du langage*. Colin.

Rey-Debove, J. et Rey, A. (dir.) (2012). *Le Petit Robert. Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*. Dictionnaires Le Robert.

Richard, C. et Lussier, M.-T. (2009). La littératie en santé, une compétence en mal de traitement. *Pédagogie médicale*, *10*(2), 123-130. https://doi.org/10.1051/pmed/20080366

Rinck, F. et Sitri, F. (2012). Pour une formation linguistique aux écrits professionnels. *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, (153-154), 71-83. https://doi.org/10.4000/pratiques.1937

Romeyer, H. (2008). TIC et santé : entre information médicale et information de santé. *tic&société*, *2*(1), 27-44. https://doi.org/10.4000/ticetsociete.365

Ruel, J., Allaire, C., Moreau, A. C. et Mbida-Mballa, S.-L. (2018). Concevoir une information en santé pour mieux informer les personnes ayant des compétences réduites en littératie. Repères DoRiF, (16). https://www.dorif.it/reperes/julie-ruel-cecile-allaire-andre-c-moreau-assumpta-ndengeyingoma-concevoir-une-information-en-sante-pour-mieux-informer-les-personnes-ayant-des-competences-reduites-en-litteratie/

Shannon, C. E. et Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press.

Sire, G. (2021). *Le dernier refuge. Essai sur la standardisation du livre numérique*. [Soutenance de l'Habilitation à diriger des recherches (HDR), Université Paris II Panthéon-Assas]. Université Paris II Panthéon-Assas. https://www.u-paris2.fr/fr/recherche/soutenances-de-theses/le-dernier-refuge-essai-sur-la-standardisation-du-livre-numerique

Sørensen, K., Van den Broucke, S., Fullam, J., Doyle, G., Pelikan, J., Slonska, Z. et Brand, H. (2012). Health literacy and public health : A systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health*, *12*(1), 80. https://doi.org/10.1186/1471-2458-12-80

Tardy, C. et Jeanneret, Y. (dir.) (2007). *L'écriture des médias informatisés. Espaces de pratiques.* Hermès Science Publications.

Tuijnman, A. (2001). *Enquête internationale sur la littératie des adultes. Évaluation de la littératie des adultes en Amérique du Nord : étude comparative internationale*. Statistique Canada. Développement des Ressources humaines Canada. https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/89-572-x/89-572-x1998001-fra.pdf?st=tP-6XWHU

Vecchiato, S. (2019). Parcours de simplification. Éduquer à la clarté textuelle dans la communication sur la santé. *Éla. Études de linguistique appliquée*, *3*(195), 343-362.

Vecchiato, S. et Gerolimich, S. (2018). Introduction. Littératie et intelligibilité : points de vue sur la communication efficace en contexte plurilingue. *Repères DoRiF*, (16). https://www.dorif.it/reperes/sara-vecchiato-sonia-gerolimich-introduction/

Wikipédia. (2021, 5 mars). Rédacteur professionnel. Dans *Wikipedia.* https://fr.wikipedia.org/wiki/R%C3%A9dacteur_professionnel

Wolton, D. (1997). *Penser la communication.* Flammarion.

Wolton, D. (2009). *Informer n'est pas communiquer.* CNRS éditions.

Zinna, A. (2015). L'interface : un espace de médiation entre support et écriture. Dans *Actes du congrès de l'Association française de sémiotique. Université du Luxembourg, 1-4 juillet 2015* (p. 351-362). Université du Luxembourg.

Entre expression et communication, les épineuses évolutions de la parole administrative

Bertrand Labasse
Université d'Ottawa

MOTS-CLÉS

communication, expertise, réception, pertinence, adéquation

INTRODUCTION

Considérées globalement, les initiatives visant à améliorer la communication des institutions publiques avec les citoyens connaissent une évolution qui tend à élargir et affiner les aspects pris en compte. Essentiellement textualistes lors de l'essor du « langage clair et simple » (*plain language*) dans les années 1970 et 1980, elles se sont enrichies de conceptions moins sommaires des interactions discursives, mais ont aussi dû composer avec des destinataires et des préoccupations plus hétérogènes.

Cependant, ces élargissements pourraient se trouver limités par la tradition empirique du champ de la rédaction administrative, alors que les évolutions du contexte contemporain de la communication mettent en jeu des variables complexes et souvent contradictoires.

L'hypothèse développée ici est que la transition déjà amorcée entre une approche centrée sur la transmission langagière et une approche

centrée sur la communication, avant même d'avoir résolu certains problèmes d'adaptation aux besoins pratiques des destinataires, semble destinée à rencontrer une « troisième vague » de problèmes. Encore plus délicats, et a priori peu favorables aux spécificités traditionnelles de la parole publique, ces nouveaux défis pourraient s'avérer insurmontables sans une prise en compte plus approfondie des connaissances scientifiques pouvant les éclairer.

Après avoir brièvement rappelé les conceptions qui sous-tendaient à l'origine le large mouvement de clarification des messages (section 1) puis leur apparent élargissement aux attentes des lecteurs (section 2), on examinera des exemples de guides de rédaction prélevés dans trois contextes administratifs francophones à deux périodes différentes (section 3). On relèvera dans ceux du tournant du XXIe siècle les traces d'une tension entre l'optique classique de transmission langagière et le désir d'adaptation aux besoins du lectorat visé. Cette tension ne semblait pas vraiment résolue par les guides disponibles deux décennies plus tard, quoique d'autres considérations soient venues s'y ajouter.

Face à la persistance et à l'élargissement de tels problèmes, on remarquera la modestie des fondements scientifiques proposés aux rédacteurs pour structurer leur tâche, et on illustrera par quelques textes administratifs certains des inconvénients d'un manque de conceptualisation hiérarchisée des variables en jeu (section 4). Soulignant enfin les rapports que semblent entretenir – avec un net décalage dans le temps – l'évolution du paysage intellectuel et social et celle des principes de la rédaction administrative, on s'interrogera sur la capacité de cette dernière à s'adapter aux rapides transformations de la communication contemporaine en l'absence d'une prise en compte plus systématique et mieux structurée des contraintes cognitives et sociales qui s'exercent sur elle (section 5).

Il convient cependant de souligner que l'analyse développée ici, si elle comporte certaines observations empiriques, vise à remarquer des indices et à déceler des tendances à une échelle générale, et non à présenter l'examen détaillé d'un corpus ou d'une situation spécifique. Les textes évoqués ont donc plus vocation à illustrer concrètement les interprétations proposées qu'à offrir une représentativité intrinsèquement probante (pour laquelle chacun des points examinés supposerait une étude séparée, plus approfondie mais de portée plus restreinte). De même, les limites de taille de cet article ne permettent pas d'y développer certains aspects a priori pertinents, notamment les implications

pratiques des connaissances scientifiques évoquées (lesquelles requerraient à elles seules un ou plusieurs autres textes).

1. UNE COALITION HÉTÉROGÈNE POUR UN OBJECTIF COMMUN

Le projet d'améliorer la communication des institutions possède de multiples racines, dont certaines sont passablement longues. Pour ne pas remonter à l'Antiquité[1], il est difficile pour des francophones de ne pas songer à l'ordonnance de Villers-Cotterêts édictant qu'

> afin qu'il n'y ait cause de douter sur [le sens] desdits arrêts, nous voulons et ordonnons qu'ils soient faits et écrits si clairement, qu'il ne puisse avoir aucune ambiguïté ou incertitude ni lieu à demander interprétation », et stipulant que tous les actes administratifs et juridiques devraient dorénavant être « prononcés, enregistrés et délivrés aux parties en langage maternel français et non autrement. (François 1er, 1539, p. 55-56[2])

Plus généralement, les travaux sur la lisibilité des textes, suscités d'abord par des préoccupations pédagogiques, ont commencé à bourgeonner à partir des années 1930. C'est cependant aux années 1970 que l'on fait conventionnellement remonter la dynamique collective du « langage clair et simple », qui a d'abord acquis sa visibilité dans le monde anglophone.

Apparemment homogène dans ses visées et principes, celle-ci s'est pourtant développée non seulement dans des perspectives différentes, mais même dans des directions inverses selon les pays. En Grande-Bretagne et en Australie, elle est surtout évoquée comme une revendication ascendante (*grassroot*), partie de la base pour inciter les institutions en amont (d'abord dans le domaine privé, comme les banques et les assurances) à clarifier leur expression. Aux États-Unis, on l'associe, d'une part à des mobilisations horizontales internes au champ juridique contre la complication de la phraséologie légale, mais aussi et surtout à des impulsions politiques en amont, enjoignant de simplifier les textes administratifs et réglementaires destinés aux citoyens et aux entreprises : les instructions

1. Signalons tout de même à titre d'exemple la décision de l'empereur Vespasien de confier vers l'an 68 de notre ère la création d'un établissement public de rhétorique à Quintilien, où l'on apprenait – notamment – que « l'obscurité naît aussi des mots qui s'éloignent de l'usage ordinaire […] car il y a des gens qui affectent en cela un air d'érudition, voulant passer pour être les seuls qui sachent certaines choses », mais aussi ce conseil promis à une certaine postérité : « Prenons donc garde que nos phrases ne soient d'une telle longueur, qu'une attention raisonnable ne puisse les suivre » (Quintilien, 1865, p. 284-285).
2. Orthographe modernisée par l'auteur.

des présidents Nixon en 1972, Carter en 1978, Clinton en 1998 et Obama en 2011 témoignent d'une certaine persévérance à ce propos.

Bien qu'extrêmement condensé ici – voir Cutts (2020), Fernbach (2003), Garwood (2014), Petelin (2010), Schriver (2017) ou Stewart (2010) pour des récits plus détaillés, donc plus composites – ce résumé suffit pour souligner un caractère particulier du vaste mouvement pour la simplification du langage des institutions. Loin de procéder d'une source géographique ou thématique unique, il s'est gonflé de la convergence internationale de courants parallèles et d'acteurs variés, tant publics que privés, dans une perspective d'autant moins circonscrite qu'elle partage ses problématiques avec d'autres champs, allant de la gestion des entreprises (clarté des procédures, rédaction technique, communication interne et externe, etc.) aux technologies de l'information (*document design*, conception d'interfaces, etc.). Quant aux préoccupations qui le sous-tendent, elles vont des droits fondamentaux de la personne à la rentabilité des organisations par l'automatisation de leurs interactions avec les usagers.

Il n'en est que plus frappant de constater la forte convergence de cette mouvance sur un front commun, celui de la simplification du langage et de la lutte contre le jargon, dont les adjectifs « clair et simple » en français et « *plain* » en anglais demeurent souvent une bannière fédératrice.

2. DES AVANCÉES SIGNIFICATIVES MAIS LIMITÉES

S'il est difficile d'évaluer rigoureusement l'effet qu'ont eu tous les efforts de simplification des dernières décennies, il peut se percevoir intuitivement lors de la consultation ordinaire de documents imprimés ou électroniques dans la vie quotidienne. Qu'ils soient destinés aux consommateurs, aux contribuables ou aux citoyens, beaucoup – mais pas tous – portent aujourd'hui la trace d'un désir de clarté parfois ostentatoire. De façon moins subjective, les promoteurs de cette cause et leurs associations abondent en exemples empiriques d'améliorations apportées par de nombreuses organisations publiques ou privées, mais aussi en résultats mesurés par celles-ci, telles qu'une nette progression des taux de réponses ou, à l'inverse, une spectaculaire réduction du nombre d'appels et de lettres réclamant des explications (voir par exemple Kimble (1996) ou Cutts (2020) pour des cas éloquents). Quoique rarement publiées selon les normes scientifiques usuelles, ces études de cas suggèrent par la multiplicité de leurs sources, par la convergence de leurs observations et par l'ampleur des effets décrits que – même en tenant compte de l'enthousiasme de

ceux qui les rapportent – l'attention croissante portée à l'intelligibilité des instructions, des formulaires, des documents d'information ou des textes juridiques a porté des fruits.

L'impact de ce mouvement pourrait être direct et indirect, en résultant non seulement de la diffusion hégémonique des recettes d'écriture simple et claire, mais aussi, de façon moins directe mais plus profonde, d'une sensibilisation croissante des responsables et rédacteurs aux attentes et capacités de leurs publics (voire, marginalement, de la possible crainte de voir leur prose épinglée parmi les exemples de galimatias dont les militants de la simplification sont également prodigues). On s'intéressera donc moins ici au *plain language* (ou *plain English*) au sens restreint, en tant que coalition représentée par des associations nationales ou internationales et promue par des consultants et formateurs qui revendiquent cette appellation, qu'à la mouvance beaucoup plus large dont elle est la partie la plus visible : l'ensemble des initiatives qui, sans nécessairement adopter cette appellation, s'inscrivent dans la même optique générale de clarification des documents destinés au public.

Cette optique a évolué à partir d'un point de vue textualiste qui reposait sur deux présupposés :

- un centrage sur la simplification du langage (comme le souligne la référence au langage simple/*plain language*), et en particulier celle des mots et des phrases dont la longueur et la complication sont perçues comme le principal obstacle à renverser ;
- une visée relevant de l'expression (unidirectionnelle) plutôt que de la communication (collaborative) : il s'agit avant tout de transmettre efficacement au destinataire le contenu que l'émetteur veut lui faire absorber.

On trouve aujourd'hui encore la trace de cette conception (le « modèle du code ») dans la présentation de l'ouvrage britannique de référence sur ce thème (rédigé par Martin Cutts, porte-parole historique de ce mouvement en Grande-Bretagne). Selon la notice de son éditeur[3], « le *plain English* est l'art d'écrire clairement, avec concision, d'une façon qui communique précisément votre message à votre public visé » (Cutts, 2020[4]).

3. Même s'il est plausible qu'il ait approuvé cette présentation, l'auteur lui-même propose dans la dernière édition de l'ouvrage en question (Cutts, 2020) une définition beaucoup moins sommaire de son objet.
4. Sauf mention contraire, la traduction française de toute citation référencée en bibliographie sous un titre anglais est de notre fait.

Dans un second temps, cependant, la priorité accordée au langage comme objet et à l'expression comme but s'est enrichie – sans nécessairement perdre sa prépondérance – en s'étendant aux besoins et attentes des destinataires eux-mêmes. Ainsi, la définition de référence élaborée en 2014 par l'International Plain Language Federation (IPLF) indique qu'« une communication est en langage clair si les mots et les phrases, la structure et la conception permettent au destinataire visé de facilement trouver, comprendre et utiliser l'information dont il a besoin » (traduction par l'IPLF).

Plus généralement, Schriver estime qu'« à partir du milieu des années 1980, il y avait un sentiment très répandu que les priorités des militants du langage simple étaient passées de la lisibilité à l'utilisabilité […] et qu'ils avaient élargi leur vision au-delà du niveau des mots et des phrases […] » (2017, p. 343). Un tel élargissement s'apparente à un tournant plus communicationnel, susceptible d'atténuer les critiques (dont Assy, 2011 ; Stark, 1994 ; Turfler, 2015 ; Zödi, 2019…) qui visent le caractère limité, voire illusoire, de l'optique langagière originelle[5]. Cependant, concrétiser en pratique cet élargissement de perspective confronte à de nouveaux problèmes : si exhorter à simplifier les mots et les phrases n'impliquait qu'une tradition consensuelle, fondée sur l'expérience plus que sur la recherche, faciliter la compréhension et l'usage des informations par les destinataires est beaucoup plus complexe en théorie comme en pratique, d'autant que la perception des besoins particuliers des personnes ayant de faibles ou très faibles compétences en lecture (voir notamment Clerc, 2019) ébranle la référence traditionnelle à un lecteur standard (« votre lecteur »).

De surcroît, cette mutation, à supposer qu'elle soit menée à bien, pourrait être insuffisante pour résoudre les nouveaux problèmes que pose aux institutions l'évolution du paysage de la communication contemporaine.

5. Alors que le mouvement de simplification du langage a touché l'ensemble des textes institutionnels, les objections qu'il a suscitées proviennent majoritairement du champ juridique, quoique les points soulevés dépassent largement ce domaine, notamment la critique selon laquelle ces initiatives « comprennent le problème de la compréhension comme une question principalement linguistique, plus particulièrement syntactique et sémantique (stylistique), et donc pouvant être résolue par une simplification lexicale et grammaticale du langage légal » (Zödi, 2019, p. 249, parenthèses dans l'original).

3. LE CAS DE LA COMMUNICATION ADMINISTRATIVE EN FRANCE ET AU CANADA

Comme on l'a mentionné, le mouvement général vers une clarification des documents destinés au grand public a concerné simultanément le secteur public et les entreprises privées, dont les banques et les assurances. Par ailleurs, s'il a d'abord pris son ampleur et sa visibilité aux États-Unis, en Grande-Bretagne et en Australie, il a aussi connu un fort développement dans bien d'autres pays. Notamment en Europe, depuis la Norvège (Johannessen, Berntzen et Ødegård, 2017) ou la Suède (Ehrenberg-Sundin, 2004) au nord, jusqu'à l'Espagne (Cassany, 2005) ou l'Italie (Tessuto, 2006) au sud.

Afin de restreindre ce très large périmètre, on se limitera ici à l'examen de l'évolution de documents prescriptifs de référence concernant la seule communication des administrations centrales dans trois contextes francophones : la France et, au Canada, les administrations fédérale et québécoise[6].

La vocation de ce bref examen étant de fournir un support à une analyse plus générale et non de constituer une étude de corpus approfondie, la sélection n'a visé qu'à recueillir les principaux guides publics auxquels pouvait se référer un acteur de l'administration française, fédérale canadienne ou québécoise à deux périodes, le tournant du XXe siècle (soit approximativement entre 1990 et 2005) et aujourd'hui (soit les plus récents documents accessibles en mai 2021).

Bien qu'elle soit arbitraire dans son principe, cette séparation s'est avérée correspondre de fait à deux moments apparemment distincts, séparés par une période de bien moindre implication éditoriale.

- En France, la première période est marquée par la création en 2002 du Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif (COSLA), suivie de la publication de plusieurs guides (en particulier COSLA, 2002, et COSLA et Le Robert, 2004). La

6. Ont ainsi été écartés divers documents secondaires tels qu'un guide en ligne (francophone) émanant du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario, ou d'autres émanant d'organisations parapubliques ou municipales québécoises, dont il s'est en tout état de cause avéré qu'ils ne comportaient pas d'éléments différents de ceux présentés dans les documents gouvernementaux retenus par ailleurs.

source s'est ensuite quasiment tarie[7] jusqu'à ce que le très récent « ministère de la Transformation et de la Fonction publiques » (on ne se prononcera pas sur la limpidité de l'accord de l'adjectif) relance vigoureusement l'activité de publication dans ce domaine, notamment avec la production par la direction interministérielle de la transformation publique d'une série de fiches assorties de vidéos intitulée « Simplifier les documents administratifs » (2021).

- Au Canada, un guide de référence a été publié au début des années 1990 sous le titre *Pour un style clair et simple* (Développement des ressources humaines Canada, 1991), réimprimé en 1993 et assorti en 1994 d'un manuel du formateur. Un autre guide, centré sur les besoins des personnes faiblement alphabétisées, a été publié en 2003 (Communication Canada, 2003). Si l'on ne relève aucun document significatif au cours des 15 années suivantes (mis à part, en 2014, une numérisation et rediffusion électronique du guide de 1991 en format PDF), un guide en ligne mis à jour, *Communication claire : survol du processus et des techniques* (Bureau de la traduction, 2020), est actuellement disponible sur le Web, de même qu'un guide supplémentaire spécifiquement destiné aux rédacteurs des pages Internet de l'administration (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 2020).
- Au Québec, un grand nombre de brochures ont été publiées au début des années 2000, culminant quelques années plus tard avec l'impression de l'un des guides les plus étoffés de la francophonie (Clerc et Kavanagh, 2006). Cependant, celui-ci étant payant, un fonctionnaire moyennement motivé se tournerait plus plausiblement vers l'un des guides en libre accès du ministère du Revenu du Québec (2003, 2004) ou vers un rapport de recommandations réalisé pour l'administration (Clerc, 2003), voire vers les plus brefs Trucs vedettes pour rédiger simplement proposés par le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO, 2001).

En comparaison de la profusion de cette période, on ne trouve pas aisément aujourd'hui au Québec de guide PDF récent ou simplement de contenu en ligne développé susceptible d'aider un rédacteur public dans le besoin. Curieusement, des trois contextes survolés ici, le Québec, qui

7. Noter cependant les quelques rapports réalisés à partir de 2010 par un « Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative » (COEPIA), dont certains mentionnaient sur un plan très général la nécessité de prendre en compte l'avis des citoyens.

était le plus fécond au début du siècle et demeure très méthodique dans ses procédures de simplification langagière (Clerc, 2019), est au bout du compte le seul où l'on ne peut guère, par la force des choses, observer une évolution éventuelle des prescriptions diffusées[8].

Dans les trois contextes, les brochures de la première période[9], si elles manifestent quelques contrastes parfois prononcés sur divers points secondaires (que l'on ne peut développer ici), convergent sur l'essentiel en reflétant l'état des préceptes praticiens usuels, tels que l'on pouvait les relever dans les nombreux manuels pratiques de rédaction commercialisés dans la seconde moitié du XXe siècle (Labasse, 2006) : un lectocentrisme (« écrivez pour votre lecteur ») très affirmé et régulièrement réitéré, mais une nette coupure[10] par rapport aux connaissances scientifiques pouvant effectivement éclairer les interactions entre lecteurs et textes, et de ce fait, une focalisation sur les préceptes langagiers traditionnels, visant en particulier le lexique, la syntaxe et la structuration du texte (ainsi qu'une insistance plus spécifique sur le ton personnel à employer dans la correspondance administrative).

Il ne s'ensuit pas que ces guides sont dépourvus de vertus. Au contraire, leurs contenus sont manifestement mûris et leurs conseils (si l'on excepte certains préceptes insolites ou contradictoires) paraissent plutôt judicieux à défaut d'être originaux : à l'instar de ce que l'on

---

8. Un contenu Internet récent a cependant été repéré après la réalisation de cette étude. Relevant du « système de design gouvernemental » qui « permet de définir le visuel et les composantes de son interface et de celles des sites qui doivent y ressembler » (Gouvernement du Québec, 2020), il est encore assez sommaire à l'heure actuelle et la partie de ses recommandations (classiques) qui portent sur l'expression proprement dite ne diffère pas des préceptes examinés plus loin, si ce n'est par sa brièveté et par son injonction d'éviter le « je » (qui va à l'encontre des conseils donnés de nos jours aux rédacteurs administratifs mais se comprend, puisqu'il vise des concepteurs de pages Web).
9. Pour des raisons de place, on n'a retenu ici, pour chacun des contextes publics, que l'ouvrage supposément le plus typique, c'est-à-dire, parmi les guides gratuits de plus de 50 pages (moy. = 87, min = 72, max = 114), celui qui s'avérait le moins spécialisé dans un type particulier de rédaction administrative ou de public visé. Cette microsélection comprend COSLA, 2002 ; Développement des ressources humaines Canada, 1991/1993 (cité ci-après comme DRHC, 1993) ; et Ministère du Revenu du Québec, 2003 (ci-après : MRQC, 2003).
10. Parmi les quelques références mentionnées, on recense essentiellement d'autres guides pratiques (surtout des manuels de rédaction commerciaux) et quelques données statistiques sur la littératie, ainsi que des allusions occasionnelles à « des études » de sources inconnues, lesquelles affirmeraient par exemple qu'« une phrase devrait avoir en moyenne 15 mots » (DRHC, 1993, p. 21) ou que « pour les faibles lecteurs, le seuil maximal se situe à 15 mots » (MRQC, 2003, p. 28).

suggérait plus haut pour le mouvement de simplification en général, ils ont donc plausiblement contribué à améliorer la clarté de la prose de bien des rédacteurs administratifs.

Cependant, leur discours, s'il repose principalement sur une longue succession d'injonctions assurées (faites/ne faites pas) et d'exemples (avant/après), reflète une tension apparente entre les moyens et les ambitions. D'un côté, les guides s'inscrivent assez explicitement dans l'idéologie de la transmission langagière déjà évoquée :

- [Ce manuel] vous aidera à utiliser un langage concis et direct qui facilitera la transmission de votre message (DRHC, 1993, p. 2).
- Écrire dans une langue claire et simple, c'est adapter le message pour que le lecteur puisse le comprendre dès la première lecture […] une bonne part de nos lecteurs n'ont pas le bagage linguistique nécessaire pour profiter de nos documents […] (MRQC, 2003, p. 10).
- Pour le lecteur, cela peut vouloir dire qu'il sera incapable d'accomplir les tâches que nous lui demandons […] (MRQC, 2003, p. 11).

Mais d'un autre côté, ces guides s'efforcent de prendre en compte des facteurs et des objectifs extralinguistiques nettement plus larges. C'est notamment le cas de la mise en page (qui occupe même dans COSLA [2002] une place didactiquement incongrue[11]) ou de l'analyse préalable du mandat de rédaction, question particulièrement approfondie au Québec (voir Clerc et Kavanagh, 2006). C'est aussi, et surtout, le cas du statut du destinataire qui, s'échappant de son rôle de récepteur docile, apparaît à plusieurs reprises comme doté d'attentes et de volontés qu'il importe de satisfaire :

- Livrez-lui l'information comme il s'attend à la recevoir et non comme vous êtes prêt à la lui livrer. Si vous suscitez son intérêt, vous réussirez à transmettre votre message. (MRQC, 2003, p. 19)

11. Curieusement, le *Guide pratique de la rédaction administrative* commence *ex abrupto* par 14 pages de consignes de mise en page, procédant donc à rebours du travail de production documentaire dont celle-ci est d'habitude l'étape finale. La logique que l'on peut imaginer derrière ce choix découle peut-être du fait que la présentation graphique est le premier contact du lecteur avec le document, mais l'indifférence de cette stratégie vis-à-vis des lecteurs qu'elle vise – les rédacteurs – peut laisser perplexe (de même, du reste, que certaines des prescriptions énoncées), et ce, d'autant plus que les documents concernés ici sont essentiellement des lettres administratives courantes, dont la présentation est donc assez banale.

- […] mettez-vous à la place des destinataires et demandez-vous ce qu'ils chercheront en tout premier lieu dans votre texte (DRHC, 1993, p. 8).
- […] il est votre interlocuteur à part entière. C'est à vous de lui construire une place dans votre lettre […] (COSLA, 2002, p. 27).

On peut voir dans cette tension entre la tradition de transmission langagière et l'ouverture à l'interaction communicationnelle une trace du virage évoqué précédemment à l'échelle globale du *plain language movement*. Mais on peut aussi y détecter la manifestation d'un sérieux problème théorique, quoique très concret dans ses conséquences : il est autrement plus délicat de s'adapter à des attentes complexes que de simplifier des phrases compliquées. En témoigne le caractère assez obscur et plutôt approximatif[12] de l'argument le plus « scientifique » rencontré dans ces guides :

> 2.3.3. Respectez le mécanisme de lecture
>
> Le mécanisme de lecture est un mécanisme complexe. Confronté à un texte, le cerveau recherche des ensembles de sens et il les interprète. Lorsque vous entrecoupez vos phrases de parenthèses ou d'insertions, vous freinez le mécanisme naturel de lecture. Pour aider votre lecteur, évitez le genre de phrase qui suit. (MRQC, 2003, p. 28)

On remarquera cependant que ce conseil, pour fragiles que soient ses justifications théoriques, n'en est pas moins profitable en pratique, ce qui pourrait d'ailleurs assez bien résumer la totalité des prescriptions examinées, souvent utiles dans l'absolu mais toujours dépourvues de fondements scientifiques et de ce fait assez limitées dans leur portée et leurs conditions d'application.

Comme le remarquait Trudeau[13] (2003, p. 16) à l'occasion d'un examen plus détaillé de l'ensemble des recommandations accessibles sous une forme ou une autre aux rédacteurs québécois :

---

12. De ces quatre propositions, seule la première est tout à fait indiscutable. La seconde, quoique très vague, semble assez tautologique et en tout cas peu au fait de l'état des connaissances en psycholinguistique cognitive. Les suivantes, enfin, reviennent au moule usuel (injonction + exemple) sans que leur relation de conséquence avec ce qui précède soit évidente, puisque n'importe lequel des conseils de rédaction traditionnels aurait pu être « justifié » de la même façon.
13. La même auteure est mentionnée parmi les personnes consultées pour la rédaction de MRQC, 2003 (ouvrage concomitant ou postérieur à son étude), ce qui pourrait expliquer en partie la – relative – sensibilité de ce guide à des facteurs plus larges.

> Dans les milieux de travail, les recommandations les plus fréquemment formulées sont celles qui touchent le lexique, la syntaxe et la présentation visuelle. Le praticien appelé à rédiger un texte en [langage clair et simple] reçoit donc des conseils semblables aux suivants :
>
> – choisir des mots simples et courants (langage accessible) ;
> – limiter le vocabulaire spécialisé ;
> – composer des phrases simples et courtes ;
> – privilégier la voix active à la voix passive ;
> – aérer la présentation visuelle ;
> – utiliser une police de caractères avec empattements.

Dans quelle mesure ce fonds commun doctrinal s'était-il consolidé et approfondi une quinzaine d'années plus tard ? À défaut du Québec (devenu silencieux sur ce thème comme on l'avait signalé), des recommandations française et fédérale canadienne récentes pourraient en receler des indices.

Au Canada, le bref guide en ligne *Communication claire : survol du processus et des techniques* « mis à jour » en février 2020 ne présente, hormis la date indiquée, aucune modification[14] par rapport à une version antérieure datée de 2017, laquelle ne comportait pas de conseils qui n'aient été déjà largement répandus des décennies plus tôt (mis à part peut-être la suggestion très actuelle[15] que « [l]a forme "Questions et réponses" peut aussi s'avérer un choix approprié selon le type d'information à transmettre »). Il a surtout le mérite de condenser assez efficacement les conseils usuels, en suivant l'ordre procédural (de l'analyse de la tâche à la révision finale) et en insistant fréquemment sur l'importance de se mettre à la place de ses lecteurs. Pour sa part, le *Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca* (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 2020) qui, comme son titre l'indique, est plus spécialisé mais aussi nettement plus contraignant pour les rédacteurs des pages Web des ministères, est aussi – par nature – plus en prise avec l'évolution des technologies de communication. Il associe ainsi des prescriptions liées aux contenus Internet (métabalises, liens, contenus vidéo, etc.) avec, dans une section « Langage clair et simple », les prescriptions usuelles sous la forme également usuelle

14. Comparaison mot à mot (typographie exclue) de la version actuelle et de la plus ancienne version accessible via <archive.org>.
15. Très actuelle dans la mesure où la forme « foire aux questions » (FAQ) s'est généralisée sur les sites Internet, mais guère nouvelle si l'on songe que les scolastiques médiévaux, entre autres, y recouraient déjà largement huit siècles plus tôt (voir par exemple la *Somme théologique* de saint Thomas d'Aquin).

injonction + exemple double (mauvais/bon). On y remarque cependant l'apport des données de consultation en ligne[16], mais aussi l'emprise croissante de préoccupations d'ordre social et politique : la version la plus récente a été enrichie d'une sous-section « Rédiger pour assurer l'inclusion » (écriture épicène, etc.), qui s'ajoute à une sous-section antérieure « Rédiger pour assurer l'accessibilité » (prise en compte des personnes ayant des handicaps physiques et cognitifs) et à une autre sur les obligations fédérales relatives aux contenus bilingues.

La série de fiches françaises *Simplifier les documents administratifs* publiée en février 2021 par la Direction interministérielle de la transformation publique diffère assez peu des principes traditionnels en ce qui concerne l'écriture, mais les assortit (outre des encadrés intitulés « Le mot des sciences comportementales » qui vulgarisent sommairement des notions relativement connues[17]) d'autres types de conseils :

> Expliquez la dimension citoyenne de la démarche à suivre.
>
> → L'usager sera ainsi incité à accomplir la démarche par civisme.
>
> Ex : Régler votre facture d'hôpital permet de contribuer au maintien [*sic*] d'un service accessible à tous. […]
>
> Utilisez les normes sociales.
>
> → Souligner qu'un comportement est adopté par de nombreuses personnes incite à adopter ce comportement.
>
> → Souligner que le comportement est adopté par un groupe social proche de celui de l'usager renforce le sentiment de proximité et donc l'adoption de ce comportement. (DITP, 2021, doc. n° 5, p. 3)

---

16. « Les règles présentées dans ce guide tiennent compte de la façon dont les gens lisent et utilisent le contenu Web. […] La plupart des gens consultent les sites gouvernementaux pour accomplir une tâche et s'attendent à ce qu'on leur fournisse des renseignements qui les aideront dans leurs démarches. Leur tâche s'inscrit dans l'une ou l'autre des catégories suivantes :
    - transaction (soumettre un formulaire ou télécharger un rapport) ;
    - recherche d'information (savoir comment obtenir une subvention ou trouver un numéro de téléphone).

    Les gens qui tentent d'accomplir une tâche sur le Web ne lisent pas chaque mot. Ils survolent rapidement le texte pour trouver les termes et les liens associés à la tâche qu'ils veulent accomplir. » (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 2020)
17. Les quelques travaux et hypothèses évoqués (en général sans référence précise) pourraient être trouvés sous une forme plus substantielle sur Wikipédia et certains résultats de recherches moins notoires seraient parfois beaucoup plus pertinents, mais on comprend que le but (à l'instar de l'allusion relevée plus haut au « mécanisme de la lecture » dans MRQC [2003]) est aussi de donner du poids aux conseils donnés, ce qui est didactiquement opportun.

En somme, les plus récents guides publiés en français d'un côté et de l'autre de l'Atlantique ne manifestent pas d'évolution marquée des règles d'écriture usuelles, ni de compréhension accrue de leurs fondements et limites[18], mais ils accentuent l'ouverture à d'autres considérations, tant technologiques (Internet), que comportementales (attitudes) et sociétales (inclusion, accessibilité, etc.)

Comme signalé, ce microcorpus ne permet pas plus que le précédent de généralisations qui suggéreraient une représentativité statistique, laquelle n'est pas sa visée. Cependant, les constats qu'il permet d'opérer suffisent à percevoir les défis techniques et conceptuels croissants auxquels est confrontée la communication publique.

4. LES INCONVÉNIENTS PRATIQUES D'UN DÉFICIT THÉORIQUE

Les principes de base qui forment l'essentiel du bagage collectif en matière de rédaction claire et simple sont fondamentalement empiriques au double sens du terme (commun et méthodologique). Au sens commun, ils sont essentiellement fondés sur l'expérience collective des rédacteurs et la transmission d'une génération à l'autre de recettes « qui marchent » : comme le notait déjà Aristote à propos de la dialectique et la rhétorique, il s'agit de matières « qui – étant communes, d'une certaine façon, à tout le monde – sont de la compétence de tout un chacun et ne relèvent d'aucune science délimitée […] la plupart des gens le font soit au petit bonheur, soit par une familiarité dérivée d'une disposition acquise ». Mais, ajoutait-il aussitôt, cette habileté pourrait cependant devenir une réelle technique dès lors que l'on se rendrait par l'étude capable de discerner « la cause pour laquelle on parvient à ses fins » (traduction de Chiron dans Aristote, 2014, p. 2601).

La transmission praticienne des recettes empiriques se remarque notamment dans les références bibliographiques relevées dans les trois

18. Comme on ne développera pas ici la vaste question des processus cognitifs en jeu, signalons simplement à titre d'exemple que la brièveté des mots n'est pas forcément gage de leur intelligibilité, dans laquelle interviennent également, outre leur fréquence d'usage, leur valence d'imagerie (ou figurabilité) et leur capacité à permettre des inférences. Ainsi des hyperonymes comme « local » ou « arbre », quoique brefs et communs, sont-ils moins figurables qu'« appartement » ou « peuplier », qui sont cognitivement plus exploitables. On pourrait expliquer assez simplement à un rédacteur comment soupeser ses mots en un paragraphe, mais pas en une seule phrase (quoique la question « qu'est-ce que mon lecteur se représentera ? » soit l'une des meilleures qu'un praticien puisse se poser).

guides administratifs du tournant du siècle qui, comme on l'avait signalé, mentionnaient essentiellement d'autres guides pratiques. Quant à la « compétence de tout un chacun » qu'évoquait Aristote, elle est notamment célébrée par la composition de divers groupes de travail ou de pilotage tels qu'en France le Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif : s'il comprenait des personnalités de la télévision et deux chanteurs populaires au titre d'« amoureux de la langue » ainsi que des responsables administratifs et plusieurs représentants d'associations (caritatives ou de consommateurs), le comité chargé de faciliter la *compréhension* des *utilisateurs* ne comprenait de spécialiste, ni de la *compréhension* (sciences cognitives) ni des *utilisateurs* (sciences sociales). Sa capacité à discerner « la cause pour laquelle on parvient à ses fins » semblait donc assez limitée. Comme très souvent, il revenait à des linguistes d'apporter une caution scientifique, indéniable dans l'absolu et pertinente dans une certaine mesure, mais par définition construite sur le code langagier. Du reste, si comme l'indique Suspène (2006, p. 392) « les ressources de la linguistique moderne [sont] à la disposition de l'Administration lorsque celle-ci se soucie de simplifier et de rendre plus clair le langage qu'elle emploie », ce qui « sera d'autant plus facile à réaliser qu'il suffit pour cela de tirer profit d'un matériel intellectuel déjà constitué et prêt à l'emploi », force est de remarquer que les guides montrent au bout du compte très peu de signes discernables d'un tel apport conceptuel, bien qu'ils soient souvent rédigés par des personnes formées dans ce domaine ou qu'ils bénéficient de leurs conseils.

À défaut de socle théorique, ces guides consolident l'efficacité de leurs prescriptions pratiques par une seconde forme d'empirisme – d'ordre expérimental si l'on peut dire – en recommandant vigoureusement de tester les documents produits auprès de lecteurs : « faites appel aux experts : les personnes qui vous lisent » (DRHC, 1993, p. 55) ; « Ces utilisateurs sont les seuls à vraiment pouvoir vous dire si ce que vous avez écrit est utile, approprié et facile à comprendre » (MRQC, 2003, p. 51). En outre, des études (sondages, observations ou examens de formulaires) ont souvent été menées en amont de la rédaction de tels guides : « Nous nous sommes aussi penchées sur les expériences de lecture des usagers » (COSLA, 2002, p. 3).

Cependant, la validité très limitée des tests menés auprès des lecteurs – bien connue en psychologie expérimentale[19] – n'est évoquée nulle part.

19. Il est très difficile pour un lecteur ordinaire de réaliser qu'il ne comprend pas vraiment un passage (tout enseignant a pu remarquer les contresens que peuvent commettre ses étudiants). Même en conditions de laboratoire, des sujets avertis de la présence

Par ailleurs et surtout, la méconnaissance des processus et des déterminants psychologiques et sociologiques de la lecture et de la compréhension rend difficile de valider les préceptes dispensés (par exemple l'insolite « De manière générale, évitez le plus possible d'utiliser des tableaux » ; COSLA, 2002), d'en exposer les justifications à des fonctionnaires possiblement réticents et, surtout, de les structurer et les hiérarchiser. Même divisés en sections (dont la cohérence est parfois discutable), ils s'apparentent à des listes de prescriptions d'importance à peu près équivalente dont la longueur assez décourageante favorise peu la mémorisation et la mise en œuvre raisonnée (quoique des listes de contrôle finales attirent souvent l'attention sur quelques points principaux).

En outre, des concepts essentiels pour comprendre les conditions de succès ou d'échec d'une interaction textuelle, par exemple, dans le cas de la cognition, la notion psycholinguistique de modèle mental ou la notion pragmatique de pertinence (qui visait justement à dépasser les limites du « modèle du code »[20]), ne sont pas exploités malgré les clarifications concrètes que pourraient en retirer les rédacteurs. En somme, l'injonction « écrivez pour votre lecteur », fort justifiée dans son principe, n'est guère soutenue d'éclairages sur ce dernier qui aideraient à le servir en connaissance de cause : il reviendra donc par exemple à un spécialiste de la législation fiscale, une fois qu'il aura raccourci ses phrases, de s'efforcer de se « mettre à la place » d'un lecteur qui ignore tout de la fiscalité, ce qui est un exercice de pensée plutôt incertain. Il lui reviendra aussi d'équilibrer des impératifs contradictoires comme l'acceptabilité de son texte selon les canons du ministère (voire de la grammaire[21]) et son efficacité.

---

d'incohérences dans les textes qui leur seraient soumis – par exemple l'insertion de mots ou de phrases sans aucun rapport avec ce texte – ne décelaient pas la plupart d'entre elles (Baker, 1979). D'autres expériences (Ehrlich, 1994, et d'autres) ont depuis longtemps montré une semblable négligence, la lecture étant soumise à une économie d'attention et d'effort cognitif qui l'emporte sur l'autocontrôle de la compréhension, y compris lorsque les lecteurs savent qu'ils vont ensuite être interrogés sur celle-ci.

20. « Notre approche est différente : nous avons rejeté le modèle du code », insistent Sperber et Wilson (1995, p. 230), affirmant même que la perspective sémiologique saussurienne avait abouti à « un succès institutionnel et une faillite intellectuelle » et que « la sémiotique a échoué à remplir ses promesses ; il est clair que ses fondations ont été sévèrement sapées » (p. 7).

21. « [C]e qui est compréhensible (porteur de signification pour la plupart des locuteurs ordinaires) n'est pas forcément acceptable (conforme à la norme, correct), et réciproquement : un énoncé totalement agrammatical peut être tout à fait interprétable », souligne notamment Krieg-Planque (2020, p. 18), ajoutant que « certains de ces guides, en valorisant conjointement le respect de la norme et la facilité de compréhension, indiquent ainsi aux rédacteurs des horizons qui peuvent s'avérer contradictoires ».

Si le dernier guide français, préparé par l'« équipe sciences comportementales » du ministère de la Transformation et de la Fonction publiques, témoigne d'un désir de scientifisation de ses préceptes, celle-ci semble encore à ce stade très en deçà des efforts individuels d'un praticien-chercheur comme François Richaudeau dans les années 1970-1980.

Les questionnements sur la valeur scientifique des conseils de simplification rédactionnelle n'ont rien de nouveau : un des militants de ce domaine soulignait par exemple il y a 20 ans que « la principale critique du *plain language* est que ses lignes directrices ne reposent pas sur des recherches suffisantes pour les soutenir » (Mazur, 2000, p. 209). Mais de tels reproches, ainsi que les arguments qui leur sont opposés, sont eux-mêmes d'ordre empirique. On débat ainsi de l'existence d'observations méthodiques pouvant démontrer que ces préceptes « fonctionnent ». Or, cette discussion n'a qu'une portée épistémologique et pratique limitée. On dispose, de fait, d'un bon nombre de résultats indiquant que, dans telle ou telle condition contrôlée, telle ou telle modification procure des gains mesurables (c'était déjà le cas pour les recherches sur la lisibilité des années 1950), mais le principal obstacle est d'un tout autre ordre. S'agissant d'un processus aussi multifactoriel que la communication, l'absence d'une compréhension théorique d'ensemble interdit de relativiser les recettes usuelles, d'arbitrer entre elles, de s'expliquer pourquoi elles « fonctionnent » dans certains cas mais non dans d'autres, et surtout de percevoir l'importance de certains facteurs peu ou pas évoqués.

Insistons à nouveau sur le fait que les diverses remarques qui précèdent ne reviennent en rien à contester la légitimité et l'utilité des initiatives de rédaction claire et simple et des guides qui en découlent : quoique très perfectibles, ils n'en restent pas moins opportuns en pratique, d'autant plus que, à leur possible insu, un certain nombre de leurs préceptes s'avère effectivement compatible avec les données et modèles scientifiques disponibles[22]. Par ailleurs, ils supportent bien la comparaison avec certains des manuels de rédaction d'éditeurs privés dépouillés lors d'une étude antérieure (Labasse, 2006), en faisant globalement preuve d'une plus grande prudence (évitant notamment les affirmations pseudoscientifiques issues de la PNL, de l'asymétrie cérébrale, etc.), de plus de nuances et de moins d'affirmations insolites que les plus péremptoires d'entre eux. Cependant, les progrès accomplis au cours des dernières décennies, et notamment l'intégration des connaissances contemporaines sur les processus de lecture

22. Voir Labasse (2020).

et sur les publics, semblent particulièrement modestes à la lecture des guides consultés. Elle l'est parfois aussi à la lecture de documents administratifs, ce que l'on peut illustrer par deux exemples (sans présumer de leur représentativité, que l'on voudrait croire limitée).

La première (Office des transports du Canada, 2020, s. p.) vise justement à offrir aux administrés « Un résumé en langage simple du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées » :

> Introduction
>
> L'OTC protège le droit fondamental des personnes handicapées à des services de transport accessibles. Les fournisseurs de services de transport sont les compagnies qui utilisent des avions, des traversiers, des trains, et des autobus qui effectuent de longues distances.
>
> Les fournisseurs de services de transport incluent également les exploitants de gares, comme les aéroports, les gares maritimes pour les traversiers, les gares pour les trains ou les autobus, et les ports pour les bateaux de croisière.
>
> Nous avons établi de nouvelles règles pour les fournisseurs de services de transport. Ces règles sont incluses dans un document qui a pour titre le « Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées », ou RTAPH.
>
> Que dit le RTAPH ?
>
> Voici certaines choses que le RTAPH dit aux fournisseurs de services de transport.
>
> – Comment communiquer avec les voyageurs handicapés.
> – Quelle aide il faut donner aux voyageurs handicapés.
> – Comment rendre accessibles les bâtiments dans les différentes gares. […]

On remarque facilement le soin remarquable consacré à la clarté de l'expression (renforcement des anaphores, exemplification des termes abstraits, etc.). Cependant, l'indifférence non moins remarquable envers les déterminants de l'attention et de l'intérêt des usagers[23] est tout aussi

23. Le guide fédéral *Pour des communications réussies* (Communication Canada, 2003, p. 2) signalait judicieusement que « [l]a pertinence est liée à la valeur ou à l'intérêt que le destinataire accorde au message ou à l'information. Plus la communication est pertinente, plus le destinataire sera prêt à fournir les efforts nécessaires pour comprendre ». Notons que cette remarque pourrait (ou non) être inspirée de la théorisation de la pertinence développée par Sperber et Wilson (1995), quoiqu'elle tende à inverser la cause et l'effet (puisque les « efforts nécessaires » sont des facteurs de cette pertinence, plutôt que leur conséquence).

visible : à moins que ces derniers n'aient soif de savoir quelles sont les missions de l'OTC et de connaître la liste des différentes sortes de services de transport, il n'est pas sûr qu'ils atteignent la quatrième (!) partie du document où ils découvriraient enfin qu'ils bénéficieront prochainement de plusieurs droits nouveaux.

Il en va de même, mais sans effort de clarté discernable, pour une lettre adressée par le « Directeur Académique des Services de l'Éducation Nationale » (Baglan, 2012, p. 1, capitales selon l'original) aux parents d'enfants potentiellement en difficulté :

> Madame, Monsieur,
>
> La lutte contre le décrochage scolaire est une priorité nationale qui s'inscrit dans le cadre d'une politique nationale interministérielle. C'est pourquoi le Préfet de Région m'a chargé, dans le département du Rhône, de mettre en place des plates-formes d'appui et de suivi des jeunes décrocheurs.
>
> Elles ont pour tâche, de repérer et d'accompagner les jeunes, de plus de 16 ans, qui sont sortis de nos systèmes de formation, sans avoir achevé leur cursus, et qui se trouvent actuellement sans formation ou sans emploi. Il semblerait que votre enfant se trouve dans cette situation.
>
> Si c'est le cas, vous avez la possibilité de vous rapprocher de la plate-forme dont les coordonnées sont jointes à ce courrier. Elle vous proposera un rendez-vous pour votre enfant avec un professionnel de l'orientation et de l'insertion, afin de déterminer avec lui un plan d'action pour l'amener, le plus rapidement possible, vers la qualification ou vers l'emploi.
>
> Si votre enfant a actuellement une solution satisfaisante d'emploi ou de formation, je vous demande de bien vouloir transmettre l'information à la plate-forme mentionnée plus haut.
>
> Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.

Quoique le signataire de cette lettre, ou en tout cas son service, ait en principe reçu l'une des 10 000 trousses de rédaction simplifiée qui avaient été diffusées dans l'administration (lesquelles comprenaient, outre le guide COSLA, un lexique des termes et sigles et un logiciel d'aide à la rédaction simple sur CD-Rom), cet équipement ne pouvait guère lui permettre de se mettre à la place de parents d'enfants décrocheurs, ou simplement de réaliser que beaucoup n'ont pas le bagage culturel d'un haut fonctionnaire, ni son intérêt pour les priorités du gouvernement (et sa propre nomination), et encore moins sa capacité à déceler et

interpréter des suggestions aussi abstraites que « vous avez la possibilité de vous rapprocher de la plate-forme… ».

Qu'ils manifestent un très visible souci de clarté langagière (cas n° 1) ou au contraire un apparent dédain pour les réalités des destinataires (cas n° 2), ces deux textes n'en sont pas moins similaires, non seulement en ce qu'ils s'adressent à des personnes potentiellement désavantagées sur le plan physique ou socioculturel, mais aussi en ce qu'ils relèvent d'une perspective d'expression unidirectionnelle plutôt que de communication fondée sur les déterminants fondamentaux de celle-ci.

Or, alors que de nombreux écrits administratifs – même lorsqu'ils se réclament du langage clair et simple[24] – peinent encore à s'adapter aux besoins de leurs lecteurs, les bouleversements de la communication contemporaine pourraient réclamer une expertise rédactionnelle[25] encore plus avancée.

5. VERS UNE TROISIÈME VAGUE DE DÉFIS COMMUNICATIONNELS ?

Qu'elle veuille ou non se fonder sur l'évolution des connaissances théoriques, la communication des organisations publiques ne reflète pas moins l'influence de celle-ci, mais avec un notable décalage dans le temps.

Le désir d'optimiser la transmission langagière qui avait pris son essor dans les années 1970 avait beau se vouloir pragmatique[26], il n'en reproduisait pas moins des schémas communicationnels historiquement situés. On songe évidemment au succès dans les années 1950 de la conception encodage-décodage de la transmission des messages selon Shannon et Weaver (1949), mais aussi à celle de l'« aiguille hypodermique » associée aux premiers travaux de Lasswell (1927) sur la propagande, alors perçue comme l'injection directe de points de vue à des récepteurs passifs.

Sans forcément tourner le dos à ces conceptions mécanistes, l'effort ultérieur de prise en compte des destinataires de la communication publique comme des individus dotés d'attentes et de stratégies interprétatives

24. Pour un autre exemple de difficulté, on pourra consulter la remarquablement obscure « Explication, en langage simple du "bénéfice du doute" pour les décisions » du Tribunal des anciens combattants du Canada (2017).
25. « [L]e rédacteur n'est un professionnel responsable de ses productions que s'il est conscient de la complexité des choix qui s'offrent à lui » (Beaudet, 1999, p. 6).
26. Au sens commun du terme, bien entendu.

spécifiques correspond assez bien à l'essor dans les années 1960 des études de la culture populaire (au sens large : Hoggart, Morley, etc., mais aussi de Certeau) et plus encore de l'école des « usages et gratifications », qui, face à l'échec des théorisations précédentes, partait des publics eux-mêmes considérés comme actifs et leurs choix parmi les contenus disponibles comme motivés par leurs propres perspectives (Katz, Blumler et al., 1973). Si les apports théoriques de ces courants ne transparaissent guère en tant que tels dans les guides de rédaction claire et simple offerts 30 ans plus tard, leur influence indirecte pourrait contribuer à expliquer non seulement l'attention accrue qu'ils portaient aux besoins et attentes des lecteurs, mais aussi leurs encouragements à conduire des tests empiriques auprès des utilisateurs, conseils convergents avec l'approche expérimentale promue par les spécialistes des « usages et gratifications » (Labasse, 2021).

Toutefois, la similitude (décalée) des inflexions des recherches et de celles de la communication « claire et simple » pourrait être moins due à la mince contribution des premières à la seconde qu'au fait qu'elles subissent pareillement l'influence de l'« esprit du temps » (*zeitgeist*). Celle-ci pourrait, en particulier, expliquer la soudaine vogue multinationale du *plain language* il y a un demi-siècle, phénomène intrigant si l'on considère que les nombreuses critiques antérieures du jargon des institutions n'avaient guère eu d'effet jusqu'alors. Or, la fin des années 1960 avait été marquée dans de nombreux pays par une vigoureuse rébellion intellectuelle et sociétale contre le carcan des « pouvoirs », une promotion de l'individu contre le « système » et une remise en cause des normes imposées depuis le haut. Si elle n'était pas la cible la plus directe de cette contestation, la phraséologie administrative ne pouvait que subir l'influence de cette remise en cause politique et sociétale.

Cinquante ans plus tard, la démassification des publics et l'accentuation des revendications individuelles et collectives connaissent, comme on le sait, une nouvelle et spectaculaire accélération, favorisée par l'emprise des nouvelles technologies et pratiques de communication. Le renforcement contemporain des exigences sociales sur la communication publique se reflète en particulier dans l'importance désormais accordée à l'« inclusivité », suscitant de nouvelles tensions. C'est le cas de la question très débattue de la clarté du langage épicène pour les personnes ayant des difficultés cognitives, mais aussi des considérations de justice sociale (voir par exemple Jones et Williams, 2017) et même de bien-fondé politique[27].

27. L'effort de simplification « est un mouvement qui est profondément populiste dans son esprit » estimait ainsi une journaliste du *Washington Post* (Khimm, 2011), tandis

Pour autant, ces problèmes semblent loin d'être les seuls, ni même les plus délicats, que le contexte de la communication contemporaine paraît désormais poser aux rédacteurs administratifs.

Sans chercher ici à dresser une revue de l'abondante littérature scientifique sur les mutations de la communication, par ailleurs largement perçues et commentées dans l'espace public et abondamment illustrées par l'actualité[28], on peut très schématiquement en rappeler quelques points saillants, quoiqu'ils se recouvrent en partie :

- la surabondance quantitative et la diversification qualitative des contenus offerts, dont l'hyperconcurrence réduit considérablement l'attention allouée aux sources traditionnelles ;
- la multiplication corrélative des voix, notamment celles des « influenceurs » et des simples internautes sur les réseaux sociaux, dont les opinions rivalisent avec les indications des locuteurs « légitimes » (gouvernementaux, journalistiques, universitaires, etc.) ;
- le renforcement, voire la polarisation, des certitudes individuelles et communautaires ainsi que la suspicion vis-à-vis des positions divergentes, ou encore leur évitement pur et simple favorisé par l'effet de « chambre d'écho » des algorithmes ;
- le raccourcissement des temporalités, pouvant dans certains cas imposer aux rédacteurs administratifs des délais très courts pour la production ou la mise à jour des textes (ne serait-ce que pour suivre le rythme des décisions publiques) ;
- la dépréciation des normes classiques, tant d'expression (notamment le niveau et la qualité du langage) que de comportement (notamment la conformation aux usages et règlements) ;
- la vivacité des polémiques soudaines sur les réseaux sociaux et la remarquable capacité d'indignation que manifestent leurs utilisateurs.

---

qu'une universitaire remarquait pour sa part que ces initiatives « obéissent en partie à des logiques de responsabilisation individuelle caractéristiques des politiques néolibérales » (Krieg-Planque, 2020).

28. À elle seule, la pandémie provoquée par le coronavirus SRAS-CoV-2 pourrait exemplifier une grande partie des points qui suivent, non seulement par le contexte de réception polémique des positions officielles, mais aussi par l'évolution incessante des règles à communiquer (sanitaires, fiscales, etc.), dont les mises en application complexes ont touché tous les ministères à un titre ou un autre.

Quoique l'appréhension que suscitent ces évolutions soit possiblement exagérée[29], celles-ci n'en sont pas moins documentées par de multiples travaux susceptibles d'ébranler divers présupposés de la parole publique, notamment les postulats jadis solides que « la certitude d'être non seulement écouté, mais entendu […] est le propre de tout langage d'autorité » (Bourdieu, 1980, p. 96) et que « l'administration a et aura généralement "une manière particulière d'écrire et d'exprimer sa pensée" » (Catherine, 1996, p. 14).

Ce statut privilégié paraît en effet miné, outre bien d'autres choses évoquées supra (hyperconcurrence, polarisation, scepticisme, etc.), par la confusion générale qui amalgame les discours dans l'espace public. Diverses recherches ont par exemple montré que les individus opéraient extraordinairement peu de distinction de crédibilité fondée sur le statut des locuteurs, auquel ils prêtent peu attention (Le Bigot, Rouet et al., 2007 ; Daoust et Bastien, 2020, etc.), mais aussi que l'usage des téléphones mobiles – sur lesquels les contenus tendent à se ressembler – gommait, en particulier chez les jeunes, la perception de différences entre les divers messages en ligne (voir notamment Caron et Caronia, 2005). De surcroît, l'utilisation assez relâchée des réseaux sociaux par les responsables politiques pourrait contribuer à dissoudre la spécificité de la parole publique : quand son ministre s'exprime par des *tweets* incisifs, le rédacteur administratif qui ne dispose pas de cette liberté de ton paraît particulièrement insignifiant, d'autant que des animateurs de réseaux (*community managers*) peuvent, au sein du même ministère, recourir à un ton beaucoup plus libre.

Face à cette gamme de problèmes, relire les conseils de rédaction actuellement disponibles montre l'écart qui s'accroît entre la forme légitime de l'expression publique et le contexte de sa réception et conduit à se demander comment les guides pourront s'adapter à ces nouveaux défis : loin de reposer sur un simple processus d'encodage-décodage, « écrire pour ses lecteurs » revient plus que jamais à opérer des arbitrages raisonnés en fonction de deux complexités multifactorielles. Celle du mandat de rédaction, qui s'apparente à une somme de contraintes explicites ou

29. Les alarmes générationnelles sur la dégénérescence de l'espace public se sont succédé tout au long de son histoire, avec notamment des poussées très vives au XIXe siècle (presse à sensation, littérature populaire, agitation ouvrière…) et au fil du XXe siècle (radio, cinéma, rock'n roll…). Cela sans oublier – bien avant la peur contemporaine des « *fake news* » – celles de la propagande de l'Allemagne puis de l'URSS et, encore bien avant, celle des rumeurs qui enflammaient les foules de l'Ancien Régime.

implicites antagonistes[30] (politiques, réglementaires, communicationnelles, stylistiques, etc.) et, bien sûr, celle des lecteurs, dont l'attention préalable, l'interprétation et l'assentiment résultent de l'interaction de variables cognitives et sociologiques hétérogènes. Le bon sens et l'habileté des rédacteurs professionnels a permis tant bien que mal de s'y adapter, mais ces deux qualités pourraient atteindre leurs limites devant tant de contraintes contradictoires et si peu de structuration et d'intégration des connaissances pouvant les clarifier.

Quoique les travaux qui portent sur les variables de la réception soient eux-mêmes très hétérogènes, une compréhension théorique minimale des principales de ces variables – en particulier celles qui composent les nécessités rivales de pertinence (cognitive) et de convenance (sociale)[31] – pourrait constituer un apport considérable pour éviter à la parole publique de se noyer dans le chaos de la communication moderne. Cependant, comme on l'a vu, l'indéniable expérience accumulée par les praticiens et formateurs ne s'est jusqu'ici guère traduite en expertise communicationnelle, si l'on entend par là, pour reprendre les termes d'Aristote, la connaissance de « la cause pour laquelle on parvient à ses fins ».

Références bibliographiques

Aristote. (2014). Rhétorique. Dans P. Pellegrin (dir.) et P. Chiron (trad.), *Aristote, œuvres complètes* (p. 2599-2758). Flammarion.

Assy, R. (2011). Can the law speak directly to its subjects ? The limitation of plain language. *Journal of Law and Society*, *38*(3), 376-404.

Baglan, J.-L. (2012). *Le directeur académique des services de l'Éducation nationale à…* [lettre type]. Académie de Lyon.

Baker, L. (1979). Comprehension monitoring : Identifying and coping with text confusions. *Journal of Reading Behavior*, *11*(4), 365-374.

Beaudet, C. (1999). Les compétences linguistiques et discursives du rédacteur professionnel : un ensemble à circonscrire. Dans Z. Guével et I. Clerc (dir.), *Les professions langagières à l'aube de l'an 2000 : recherches pédagogiques et linguistiques en traduction, rédaction et terminologie* (p. 3-18). Centre international de recherche en aménagement linguistique, Faculté des lettres, Université Laval.

30. Dont la question de l'écriture épicène donne une idée partielle. Soulignons par ailleurs que la notion même de « rédaction administrative » gagnerait, si la place le permettait, à être discutée tant cette locution englobante recouvre de fonctions, de types de textes et de médias (depuis les formulaires jusqu'aux messages en ligne, en passant par les documents de nature publicitaire).
31. Voir Labasse (2020).

Bourdieu, P. (1980). *Questions de sociologie*. Éditions de Minuit.

Bureau de la traduction. (2020, 28 février). *Communication claire : survol du processus et des techniques*. https://www.noslangues-ourlanguages.gc.ca/fr/cles-de-la-redaction/communication-claire-survol-du-processus-et-des-techniques

Caron, A. H. et Caronia, L. (2005). *Culture mobile : les nouvelles pratiques de communication*. Les Presses de l'Université de Montréal.

Cassany, D. (2005). Plain language in Spain. *Clarity*, *53*, 41-44.

Catherine, R. (1996). *Le style administratif*. Albin Michel.

Centre d'expertise des grands organismes (CEGO). (2001). *Trucs vedettes pour rédiger simplement*. CEGO.

Clerc, I. (dir.) (2003). *Simplification des lettres de l'Administration adressées au grand public : rapport de recommandations*. Groupe Rédiger.

Clerc, I. (2019). Quelles règles d'écriture se donner pour communiquer avec l'ensemble des citoyens du Québec ? *Éla. Études de linguistique appliquée*, *195*(3), 305-324. https://www.cairn.info/revue-ela-2019-3-page-305.htm

Clerc, I. et Kavanagh, É. [Groupe Rédiger]. (2006). *De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public*. Les Publications du Québec.

Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif (COSLA). (2002). *Guide pratique de la rédaction administrative*. Ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'État.

Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif (COSLA) et Le Robert. (2004). *Lexique administratif*. Ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'État.

Communication Canada. (2003). *Pour des communications réussies : l'alphabétisme et vous*. Communication Canada.

Cutts, M. (2020). *Oxford Guide to Plain English* (5e éd.). Oxford University Press.

Daoust, J.-F. et Bastien, F. (2020). The Quality of online news and citizens' perceptions of pre-Election polls. Dans E. Dubois et T. Owen (dir.), *Understanding the Digital Ecosystem* (p. 52-55). University of Ottawa.

Développement des ressources humaines Canada. (1993). *Pour un style et clair et simple*. Développement des ressources humaines Canada.

Direction interministérielle de la transformation publique. (2021). *Simplifier les documents administratifs*. https://www.modernisation.gouv.fr/outils-et-formations/simplifier-les-documents-administratifs

Ehrenberg-Sundin, B. (2004). *Plain Language in Sweden, the Results After 30 Years*. https://www.plainlanguage.gov/resources/articles/plain-language-in-sweden

Ehrlich, M.-F. (1994). *Mémoire et compréhension du langage*. Presses universitaires du Septentrion.

Fernbach, N. (2003). *Le mouvement international pour la simplification des communications officielles*. Centre international de lisibilité. http://www.lisibilite.net/articles/fernbach_texte_integral.pdf

François 1er. (1539). *Ordonnances royales sur le faict de la justice et abréviation des procès par tout le royaume de France*. Cour du Parlement.

Garwood, K. (2014). *Plain, But Not Simple : Plain Language Research with Readers, Writers, and Texts* [Thèse de doctorat]. University of Waterloo.

Gouvernement du Québec. (2020). Qui s'occupe de quoi quant aux différentes normes visuelles du gouvernement ? *Infolettre n° 7 (mai 2020). Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec*. https://www.piv.gouv.qc.ca/normes-graphiques/archive-des-infolettres

International Plain Language Federation. (2014). *Plain Language Definitions*. www.iplfederation.org/plain-language

Johannessen, M. R., Berntzen, L. et Ødegård, A. (2017). A review of the Norwegian plain language policy. Dans *International Conference on Electronic Government* (p. 187-198). Springer.

Jones, N. N. et Williams, M. F. (2017). The Social justice impact of plain language : A critical approach to plain-language analysis. *IEEE Transactions on Professional Communication*, *60*(4), 412-429.

Katz, E., Blumler, J. G. et Gurevitch, M. (1973). Uses and gratifications research. *Public Opinion Quarterly*, *37*(4), 509-523.

Khimm, S. (2011, 2 décembre). Pushing the government to speak plainly. *The Washington Post*. https://www.washingtonpost.com/opinions/pushing-the-government-to-speak-plainly/2011/11/18/gIQA7TmpLO_story.html

Kimble, J. (1996). Writing for dollars, writing to please. *Scribes Journal of Legal Writing*, *6*, 1-38.

Krieg-Planque, A. (2020). Quand la communication publique travaille son expression. *Politiques de communication*, *14*(1), 3-34.

Labasse, B. (2006). *La communication écrite : une matière en quête de substance*. Éditions Colbert.

Labasse, B. (2020). *La valeur des informations : ressorts et contraintes du marché des idées*. Presses de l'Université d'Ottawa.

Labasse, B. (2021). Usages et gratifications : (re)voir la propagande autrement. *Cahiers de psychologie politique*, *38*, 1-22.

Lasswell, H. D. (1927). *Propaganda Technique in the World War*. A.A. Knopf.

Le Bigot, L., Rouet, J.-F., Coutieras, A. et Goumi, A. (2007). Comment mieux évaluer les informations issues de sources multiples ? Dans T. Nodenot, J. Wallet et E. Fernandes (dir.), *Environnements informatiques pour l'apprentissage humain* (p. 161-166). Université de Lausanne.

Mazur, B. (2000). Revisiting plain language. *Technical Communication*, *47*(2), 205-211.

Office des transports du Canada. (2020). *Un résumé en langage simple du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*. https://otc-cta.gc.ca/fra/un-resume-langage-simple-reglement-sur-transports-accessibles-aux-personnes-handicapees

Oxford University Press. (2020). *Oxford Guide to Plain English, Fifth Edition* [Overview]. Oxford University Press. https://global.oup.com/academic/product/oxford-guide-to-plain-english-9780198844617

Petelin, R. (2010). Considering plain language : Issues and initiatives. *Corporate Communications*, *15*(2), 205-216.

Quintilien. (1865). Institution oratoire, livre VIII. Dans D. Nisard (dir.), *Quintilien et Pline le Jeune. Œuvres complètes* (p. 278-316). Firmin-Didot.

Ministère du Revenu du Québec. (2003). *Pour qu'on vous lise… tout simplement : techniques de rédaction en langue claire et simple*. Ministère du Revenu du Québec.

Ministère du Revenu du Québec. (2004). *La rédaction, un casse-tête ? Coup de pouce pour la conception de formulaires et de documents connexes*. Ministère du Revenu du Québec.

Schriver, K. A. (2017). Plain language in the US gains momentum : 1940-2015. *IEEE Transactions on Professional Communication*, *60*(4), 343-383.

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. (2020). *Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca*. https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/communications-gouvernementales/guide-redaction-contenu-canada.html

Secrétariat national à l'alphabétisation. (2004). *Pour un style et clair et simple : guide du formateur*. Ministre des Approvisionnements et Services Canada.

Shannon, C. E. et Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press.

Sperber, D. et Wilson, D. (1995). *Relevance : Communication & Cognition* (2e éd.). Blackwell.

Stark, J. (1994). Should the main goal of statutory drafting be accuracy or clarity ? *Statute Law Review*, *15*(3), 207-213.

Stewart, J. (2010). Plain language : Plain language : from "movement" to "profession". *Australian Journal of Communication*, *37*(2), 51-72.

Suspène, A. (2006). Clarification et simplification du langage administratif en France – L'expérience du COSLA : un aspect de la réforme de l'État. Dans A. Wagner et S. Cacciaguidi-Fahy (dir.), *Legal Language and the Search for Clarity : Practice and Tools* (p. 391-411). Peter Lang.

Tessuto, G. (2006). Simplifying Italian administrative language : An overview. Dans A. Wagner et S. Cacciaguidi-Fahy (dir.), *Legal Language and the Search for Clarity : Practice and Tools* (p. 413-430). Peter Lang.

Tribunal des anciens combattants du Canada. (2017). *Explication, en langage simple du « bénéfice du doute » pour les décisions*. https://www.vrab-tacra.gc.ca/Documents/Plain-Language_Langage-Simple-fra.cfm [lien périmé].

Trudeau, S. (2003). *Les recommandations liées à la rédaction en langue claire et simple : entre lisibilité et intelligibilité* [Mémoire de maîtrise]. Université Laval.

Turfler, S. (2015). Language ideology and the plain-language movement : How straight-talkers sell linguistic myths. *Legal Communication & Rhetoric*, *12*, 195-218.

Zödi, Z. (2019). The limits of plain legal language : Understanding the comprehensible style in law. *International Journal of Law in Context*, *15*, 246-262.

« Écrire sur les antibiotiques, c'est pas automatique ! »

Enquête italien-français pour une modélisation de *médiation scientifique ergonomique* dans l'éducation à la santé

Sara Vecchiato, Sonia Gerolimich et Mario Casini
Università degli Studi di Udine

La semplicità non è una cosa banale. (Renzo Piano)

MOTS-CLÉS

littératie en santé, médiation ergonomique, simplification du langage administratif, traduction, vulgarisation

INTRODUCTION[1]

La *littératie en santé* est reconnue comme l'un des éléments clés pour cultiver un bon état de santé (OMS, 2019). En effet, un changement de paradigme de la médecine du XXe siècle souhaite que le patient soit mieux informé et impliqué dans les choix thérapeutiques, mais la possibilité qu'il

1. Cet article est le résultat d'une étroite collaboration ainsi que de nombreuses discussions théoriques entre les auteurs. Nous précisons cependant que l'introduction et les sections 1, 1.2, 2 et 3 ont été rédigées par Sara Vecchiato ; la section 1.1, par Mario Casini ; la section 4 et la conclusion, par Sonia Gerolimich.

ne comprenne pas ces informations comporte des risques pour la thérapie, ainsi que pour sa relation avec le médecin (Schulz et Nakamoto, 2013, p. 6). Le niveau de « littératie en santé » dépend largement du niveau de *littératie* de l'usager (Murray et Shillington, 2012, p. 50), ce qui rend la communication avec le patient d'autant plus importante. En effet, une communication institutionnelle mal gérée peut créer une *barrière linguistique* (Vecchiato, 2019, p. 343), ce qui est souvent le cas de l'Italie : pour des raisons historiques, la langue italienne est liée à une dimension exclusivement écrite, voire littéraire, tout en déléguant aux dialectes les emplois « utilitaires » associés aux activités routinières de la vie quotidienne (Sabatini, 2003, p. 19 ; Voghera, 2021, p. 129). Dans les années 1990, grâce à l'activisme de linguistes tels que Tullio De Mauro, les institutions ont fourni un effort concret pour améliorer leur façon de communiquer avec les citoyens. Cependant, on ressent encore l'absence d'une variété diaphasique utilitaire. De plus, cet élan de rénovation s'est réduit depuis les années 2000, ce qui a poussé des acteurs locaux à intervenir (Bombi, 2015, p. 23 ; Vecchiato, 2019, p. 344). Deux initiatives témoignent toutefois d'un retour d'intérêt au niveau national, voire international : la fondation en 2005 du Réseau d'excellence de l'italien institutionnel par la Direction générale de la traduction de la Commission européenne (Lubello, 2016, p. 424) ; l'ouverture en mars 2021 du Portail de la transparence des services de Santé sous le parrainage du ministère italien de la Santé (Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali, 2021).

Dans la sphère francophone, l'idée que la *clarté* est une qualité inhérente à la langue française est très enracinée. Néanmoins, la notion même de *clarté* n'est pas aisée à définir (Beaudet, 2001, p. 2-3). En effet, dès les années 1960, le besoin d'intervenir sur la langue utilisée dans les relations entre l'État et les citoyens se fait sentir, avec la création d'un Centre d'enregistrement et de révision des formulaires administratifs (CERFA, créé en 1966). Cet organisme va être au fil des années remplacé par d'autres relevant le plus souvent d'une politique linguistique centralisée (cf. Fernbach, 2003, p. 39-48 ; Desoutter, 2006, pour un panorama plus complet des différentes étapes mises en œuvre en France pour l'affermissement de la simplification rédactionnelle). Ainsi, dans les années 1980, il y a une forte sensibilisation à cette question, comme en témoigne le livre de Richaudeau *Recherches actuelles sur la lisibilité* (1984), ainsi que la création de la Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF). Par la suite, l'adaptation des textes va également être prise en charge par plusieurs acteurs spécifiques, comme les administrations juridiques, mais aussi sanitaires (Ruel et Allaire, 2018).

1. OBJECTIF DE L'ARTICLE

Notre contribution s'inscrit dans ce courant d'études visant à réduire les barrières linguistiques dans la communication scientifique institutionnelle : nous nous situons dans le cadre de la *rédactologie*, définie comme un « champ de recherche interdisciplinaire ayant pour objet d'étude l'ensemble des processus et connaissances impliquées dans la production des écrits professionnels et leur adéquation aux destinataires » (Beaudet et al., 2016). Notre objectif est de contribuer à une meilleure conceptualisation de la production verbale écrite (Fayol, 2015, p. 6) afin de former des rédacteurs capables d'assurer la transmission du message institutionnel : en assurant une fonction de rédacteurs-médiateurs, ils « jettent des ponts » entre les producteurs de savoirs et le public (Clerc et Beaudet, 2008, p. 1). Nous aborderons le cas du domaine de l'éducation à la santé, en nous concentrant sur sa réception par des lecteurs italiens ayant un faible niveau de *littératie* et par des immigrés allophones, qui sont considérés comme un groupe à haut risque d'illettrisme (Murray et Shillington, 2012, p. 50 ; ISTAT, 2018, p. 210). Notre étude de cas portera notamment sur la vulgarisation du phénomène de la résistance bactérienne aux antibiotiques.

1.1. Le problème scientifique : la résistance des bactéries aux antibiotiques

La résistance bactérienne aux antibiotiques, c'est-à-dire le développement de certaines bactéries qui résistent aux thérapies antibiotiques, est une menace pour la santé publique mondiale. C'est pourquoi l'Organisation mondiale de la santé a élaboré un plan d'action mondial pour lutter contre la résistance aux antimicrobiens (2016). En effet, un rapport britannique avait montré qu'au cours des 30 dernières années, on découvrait chaque année une nouvelle maladie infectieuse, mais pas autant de nouveaux antibiotiques sur la même période (NICE, 2019, p. 2) ; cela signifie que lorsque la résistance aux antibiotiques se développera, un phénomène considéré par les experts comme tout à fait probable, il n'y aura pas suffisamment de médicaments disponibles pour traiter les maladies infectieuses. Les interventions chirurgicales mineures et les traitements de routine deviendraient alors des opérations très risquées (Davies, 2013, p. 14). Sur la base de ce rapport, l'Organisation mondiale de la santé et les gouvernements des pays adhérents considèrent la recherche pharmacologique et l'utilisation

appropriée des médicaments existants comme des actions d'égale importance, d'où la nécessité d'éduquer les citoyens à leur emploi.

1.2. Une médiation ergonomique pour l'éducation à la santé

Dans les paragraphes suivants, nous présenterons le cas d'une expérience de reformulation textuelle visant à améliorer un texte institutionnel d'éducation sanitaire publié par la Haute Autorité italienne pour la santé (ISS, 2018a), dans le but d'informer les citoyens sur les risques des antibiotiques. Parallèlement, nous proposons ce même texte traduit en français à des immigrés qui ont la langue française comme langue maternelle ou seconde, pour mesurer la différence quant à l'effet que peut avoir un texte rédigé dans la langue du pays d'accueil ou dans une langue mieux maîtrisée. Nous envisageons de pouvoir répondre aux interrogations suivantes :

- Quels types de reformulation sont susceptibles d'améliorer un texte de communication institutionnelle dans le domaine de la santé pour des lecteurs ayant un faible niveau de littératie ?
- Quelles démarches de traduction sont les plus aptes à cibler un public où se croisent un faible niveau de littératie et une compétence réduite en italien ?

On notera que les deux questions incluent le public cible, car nous partons de l'idée qu'il n'existe pas de lecteur type (Clerc et Beaudet, 2008, p. 1) et que la *conscience de l'auditoire* est un élément central pour toute rédaction efficace (Cho et Choi, 2018, p. 25). Nous considérons notamment le « faible niveau de littératie » comme équivalent au niveau 2 de littératie ou plus bas (OCDE, 2020), tandis que pour « compétence réduite en italien », nous entendons le niveau A2 « élémentaire » du Cadre européen commun de référence pour les langues (Conseil de l'Europe, 2018). Notre approche visant à suivre les principes de *personnalisation*, d'*accompagnement* et de *bienveillance* (Clerc, 2019, p. 307), nous concevons les procédés de reformulation du texte de départ comme autant de démarches pour rendre ce texte plus *ergonomique*, à savoir plus adapté au destinataire (Ganier, 2014, p. 38). Afin de vérifier cette adéquation, nous entendons nous appuyer sur les réactions de lecteurs réels, que nous développerons dans une autre publication.

Nous avons découvert que l'approche que nous adoptons ici a déjà été tentée par d'autres (Ferrari, 2003 ; Pallotti et Ghiretti, 2010), ce qui montre qu'il s'agit bien d'une voie intéressante à prospecter. Par

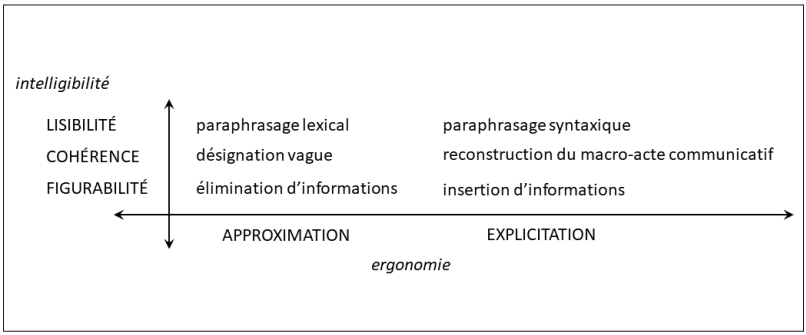
rapport à ces ouvrages, nous avons adopté un cadre plus précis, que nous allons détailler ci-après.

2. UN MODÈLE POUR LA REFORMULATION

Nous avons tâché de formaliser un modèle conceptuel des procédés les plus courants employés dans l'adaptation de textes explicatifs et procéduraux pour un public non expert (Vecchiato, 2021, p. 60). Il s'agit de six stratégies : les paraphrasages syntaxique et sémantique (Martinot, 2018, p. 13-14), la suppression et l'insertion d'informations (Clerc, 2019, p. 309), l'explicitation du macro-acte communicatif (Gerolimich et Vecchiato, 2018, par. 2.2) et la généralisation par des éléments génériques ou vagues (cf. Cardinale, 2015, chapitre 2).

Nous répartissons ces stratégies selon deux axes (voir la figure 1, révision de Vecchiato, 2021) : un axe vertical qui représente les dimensions de la clarté textuelle (Labasse, 2015, p. 47) ; un axe horizontal qui représente la tension entre les principes d'*approximation* (Sadock, 1977) et d'*explicitation* (Sbisà, 2007), à savoir entre l'exigence de perdre en précision et de clarifier les contenus présupposés. Nous suggérons que ces deux principes sont des formes d'*ergonomie linguistique* (Gaudin, 2015, p. 204)[2]. Ce modèle ne prétend pas rendre compte de la rédaction d'un point de vue psychologique, mais vise plutôt à mieux conceptualiser les différences de « profondeur » dans le travail de reformulation (figure 1).

FIGURE 1. **Schéma de médiation ergonomique**



Source : Schéma adapté de Vecchiato (2021).

2. Nous considérons le niveau *perceptif* de *légibilité/audibilité* (Labasse, 2020, p. 89) dans la section 3.4.

3. RÉÉCRITURE DU TEXTE

Le document de l'Istituto superiore di sanità (ISS) (2018a) étant assez long (1543 mots), nous n'avons travaillé que sur l'introduction (726 mots, soit 47 % du texte original). Nous avons reformulé le texte, obtenant ainsi six versions de base, chacune fondée sur un seul procédé de reformulation à la fois. Une septième version a regroupé les six stratégies en un seul texte, tandis qu'une huitième version a été générée avec l'insertion d'un procédé rhétorique (section 3.4). Dans ce qui suit, nous présenterons des exemples, en nous limitant à la traduction française pour des raisons d'espace.

3.1. Niveau de la lisibilité

Le *paraphrasage syntaxique* vise à rendre explicites certaines structures, comme les gérondifs et les participes, et n'a pas posé de problèmes particuliers.

TABLEAU 1. **Paraphrasage syntaxique**

ÉNONCÉ SOURCE (ISS, 2018A, PAR. 3)	ÉNONCÉ REFORMULÉ
Dans le cas d'infections non graves causées par des bactéries, il n'est pas nécessaire de recourir immédiatement aux antibiotiques.	Dans le cas d'infections qui sont causées par des bactéries, mais qui ne sont pas graves, il n'est pas nécessaire de recourir immédiatement aux antibiotiques.

En ce qui concerne le *paraphrasage sémantique*, seul le lexique générique a été modifié, et non le lexique spécialisé, puisque ce dernier renvoie à des contenus présupposés qu'il serait illusoire de vouloir « traduire » par des mots de la langue commune (Jacobi, 1999, p. 135). Nous nous sommes concentrés notamment sur les *technicismes collatéraux* (Serianni, 2005, p. 127), c'est-à-dire sur les mots de registre élevé qui n'ont pas de contenu terminologique, mais qui sont utilisés parce qu'ils sont ressentis comme appropriés dans un contexte de type scientifique. Le critère de substitution a été la fréquence d'utilisation : pour ce faire, nous avons utilisé le *Grande Dizionario Italiano dell'Uso* et le *Nuovo Vocabolario di base* (De Mauro, 1999, 2016a), où les entrées sont marquées par des critères de fréquence (De Mauro, 2016b).

Les locutions ou les mots non fréquents ont été remplacés par des synonymes très utilisés, voire *fondamentaux* selon la terminologie de De Mauro (2016b, par. 18 ; ex. : *medicinale* devient *medicina* « médicament »).

Cela a entraîné la perte de certaines collocations (ex. : *foglietti illustrativi dei farmaci* « notices de médicaments » devient *istruzioni dei farmaci* « modes d'emploi des médicaments »). Probablement en raison de l'absence d'une variété diaphasique « utilitaire » en italien (section « Introduction »), certaines substitutions sont ressenties comme trop informelles, voire infantilisantes et ont dû être écartées. Une exception a été faite pour *puntura* (« piqûre »), utilisée comme glose du terme *iniezione* (« injection »), à la place de la locution plus formelle et peu usitée *via iniettiva* (« voie d'injection »).

TABLEAU 2. **Paraphrasage sémantique**

ÉNONCÉ SOURCE (ISS, 2018A, PAR. 3)	ÉNONCÉ REFORMULÉ
Dans le cas d'infections non graves causées par des bactéries, il n'est pas nécessaire de recourir immédiatement aux antibiotiques, car notre *système immunitaire* est, dans la plupart des cas, capable de les enrayer de lui-même.	Dans le cas d'infections non graves causées par des bactéries, il n'est pas nécessaire de prendre immédiatement des antibiotiques, car notre *système immunitaire* est, dans la majorité des cas, capable de les arrêter tout seul.

3.2. Niveau de la cohérence

Le texte de l'ISS étant composé de paragraphes sans lien entre eux, c'est au lecteur qu'il incombe de trouver ces liens logiques. Afin de le soulager de cette charge, nous avons inséré des intertitres à la forme interrogative, qui rendent explicite la *question* à laquelle chaque paragraphe répond implicitement (Klein et Stutterheim, 2002). Afin de conserver un fil conducteur, nous avons réorganisé les paragraphes et modifié le titre, afin qu'il ne s'agisse pas d'une simple présentation du sujet (« Les antibiotiques »), mais d'un résumé du message que le texte veut transmettre (« Prendre des antibiotiques de manière incorrecte est un risque. Pourquoi ? »).

TABLEAU 3. **Insertion d'intertitres**

ÉNONCÉ SOURCE (ISS, 2018A, PAR. 1)	ÉNONCÉ REFORMULÉ
Les antibiotiques sont des médicaments utilisés pour soigner ou prévenir les infections causées par des bactéries.	Qu'est-ce qu'un antibiotique, et à quoi sert-il ? Les antibiotiques sont des médicaments utilisés pour soigner ou prévenir les infections causées par des bactéries.

Un deuxième type de reformulation concernait certains termes qui ne sont pas des *termes pivots*, c'est-à-dire des termes autour desquels le texte est organisé (soit des définitions, des reformulations, des expressions explicatives, cf. Delavigne 2009, p. 7) et se réfèrent à des contenus implicites non *pertinents* (Wilson et Sperber, 2012). Ces termes ont été éliminés ou remplacés par des expressions plus génériques ou vagues, selon un procédé de *généralisation* : c'est le cas de « système immunitaire », remplacé par « ressources du corps humain » :

TABLEAU 4. **Substitution de termes non pertinents par des expressions génériques/vagues**

ÉNONCÉ SOURCE (ISS, 2018A, PAR. 3)	ÉNONCÉ REFORMULÉ
Dans le cas d'infections non graves causées par des bactéries, il n'est pas nécessaire de recourir immédiatement aux antibiotiques, car notre système immunitaire est, dans la plupart des cas, capable de les enrayer de lui-même.	Dans le cas d'infections non graves causées par des bactéries, il n'est pas nécessaire de recourir immédiatement aux antibiotiques, car notre corps a des ressources capables de les enrayer de lui-même dans la plupart des cas.

3.3. Niveau de la figurabilité

L'inclusion d'intertitres a mis en évidence certaines lacunes dans les liens logiques du texte. Certaines informations présupposées ont été récupérées dans un autre document de l'ISS (2018b) appartenant à la même série. À titre d'exemple, l'utilisateur non expert pourrait être dérouté par l'affirmation du texte source selon laquelle la prise d'une double dose d'antibiotiques « n'entraîne généralement pas de conséquences graves » (ISS, 2018a, par. 7), car cela entre apparemment en contradiction avec l'affirmation selon laquelle il est nécessaire de respecter les doses de traitement. Il a donc été décidé d'inclure dans le texte une liste explicite des causes de la résistance aux antibiotiques, qui inclut le manque de respect des intervalles de temps :

TABLEAU 5. **Passage ajouté (ISS, 2018b, par. 10)**

On favorise la création de « super bactéries » résistantes aux antibiotiques lorsque :

- On utilise des antibiotiques sans qu'un médecin les ait prescrits
- On ne respecte pas les intervalles de temps entre une dose et l'autre : les antibiotiques doivent être pris à intervalles réguliers […].

En outre, l'information clé concernant la différence entre les bactéries et les virus était laissée implicite : nous l'avons rendue explicite sous la forme d'une image (Jacobi, 1999, p. 101). Un deuxième type de modification concerne les informations superflues, comme la liste des différents types d'antibiotiques qui est supprimée du texte.

TABLEAU 6. **Passage supprimé (ISS, 2018a, par. 11)**

Il existe de nombreux types d'antibiotiques, qui peuvent être regroupés en six classes principales : • les pénicillines (par exemple, la pénicilline, l'amoxicilline), largement utilisées pour soigner diverses infections, notamment les infections de la peau, de l'appareil respiratoire […].

3.4. Quel rôle pour la fonction poétique ?

La fonction poétique du langage – en particulier les jeux sur la sonorité – a longtemps prouvé son efficacité argumentative (McGlone et Tofighbakhsh, 2000), notamment dans plusieurs campagnes d'éducation sanitaire dans le monde francophone (Sabuncu et al., 2009). Dans notre cas, nous avons travaillé sur la paronomase afin de composer un *isocolon* basé sur le « d » initial : « dose, durée, docteur ». Ce travail sur le son nous a amenés à réviser certains choix terminologiques du texte original. Alors que la version originale insistait sur le respect de la *dose*, de la *durée* et de la *modalité* de la thérapie, nous avons convenu de la redondance et de l'ambiguïté de « modalité ». Ce mot a donc été écarté dans la huitième version (par. 3).

Nous suggérons d'associer l'exploitation de la fonction poétique du langage sur le plan *perceptif* – c'est-à-dire sur le plan de la *légibilité* et de l'*audibilité* (Labasse, 2020, p. 89), car elle rend la compréhension auditive du message plus facile et plus fluide. Comme il s'agit d'une stratégie employée en rhétorique argumentative, le fait qu'elle recoupe les stratégies de simplification constitue un objet de réflexion à développer (cf. Beaudet, 2001, p. 12).

4. TRADUCTION DU TEXTE

Nous avons procédé à la traduction des différentes versions, en prenant soin de maintenir les mêmes choix de reformulation qui ont été faits pour chacune des versions italiennes. Il s'agit donc d'une traduction

plutôt littérale, puisque notre objectif était d'adhérer aux différentes étapes de reformulation du texte. La difficulté principale est surtout apparue sur le plan de la traduction des unités lexicales, qui n'ont pas toujours la même fréquence d'emploi dans les deux langues. Pour procéder à cette simplification lexicale en français aussi, nous avons adopté un dictionnaire de fréquence du français (Lonsdale et Le Bras, 2009), assez équivalent au *Nuovo vocabolario di base* de De Mauro (2016a). Sans revenir sur les procédés utilisés, déjà expliqués plus haut, nous ne signalerons ici que quelques cas qui ont posé problème. Ainsi, pour la traduction du texte original, comme pour l'italien, nous avons gardé les termes de type plus scientifique. Dans un cas par exemple, nous avons opté pour maintenir le terme *antibiorésistance* plutôt que *résistance (des bactéries) aux antibiotiques*, même si ce dernier apparaît comme bien plus employé selon Google Ngram Viewer (cf. Michel et al., 2011). Par ailleurs, il s'agit d'un *terme pivot* (Delavigne, 2009, p. 7), ce qui renforce l'idée de le maintenir en tant que tel. En effet, dans le texte original, on en donne la définition, comme s'il s'agissait d'une entrée lexicale de dictionnaire. Pour cette raison, nous avons employé ce terme même dans les versions reformulées.

D'autres termes nous ont posé quelques difficultés et nous ont conduits à choisir des mots de registres légèrement différents dans les deux langues :

- C'est le cas de *danno renale* (litt. : « dommage rénal »), que nous avons traduit dans le texte original par le terme correspondant, à savoir *atteinte rénale*[3], qui est cependant beaucoup moins transparent et courant en français dans cet emploi. C'est pourquoi nous avons opté pour la glose : *problèmes aux reins*.
- De même, nous avons remarqué que la traduction littérale de *dolore di stomaco*, « douleur d'estomac », existe bien en français, mais n'est pas aussi idiomatique qu'en italien, c'est pourquoi nous avons préféré adopter dans les versions reformulées en français l'expression *mal au ventre*, plus courante et plus rapidement disponible.
- Nous avons traduit *malessere* par *sensation de malaise* dans toutes les versions, puisque « malaise » réfère plutôt à une idée d'évanouissement.

3. Sous l'acception de « préjudice », *atteinte* n'est pas répertorié dans Lonsdale et Le Bras (2009). En revanche, *danno* « dommage » est marqué comme *mot fondamental* dans De Mauro (2016a).

- Dans deux cas, nous avons maintenu dans les versions reformulées le terme original, suivi d'un équivalent plus courant entre parenthèses : *injection (piqûre)* et *notice (mode d'emploi).* Cela permet de garder un certain équilibre entre simplification et précision, ce dernier aspect étant important dans un texte scientifique.

Sur le plan syntaxique, nous sommes restés très proches des versions reformulées en italien. Cependant, nous avons dû faire des choix quelque peu différents pour ce qui est des intertitres, puisqu'en italien, la structure interrogative est simple et plutôt neutre, alors qu'en français elle est marquée en ce qui concerne les aspects sociolinguistiques, diamésiques et diaphasiques (Druetta, 2018, p. 45) :

a) Qu'est-ce qu'un antibiotique et à quoi sert-il ?
b) Qu'est-ce que l'« antibiorésistance » et pourquoi c'est important ?
c) Les antibiotiques peuvent-ils provoquer des réactions allergiques ?

C'est dans cette optique que nous avons adopté la séquence figée « est-ce que » pour les questions fermées (a), puisque cette dernière est plus familière et plus simple ; nous avons toutefois maintenu l'inversion du sujet, gage d'un certain sérieux, dans le cas de questions partielles, commençant par un pronom interrogatif. Parfois, nous avons tout de même privilégié la simplicité, comme dans (b). En effet, l'inversion du sujet « est-ce » dans la deuxième partie de la question serait apparue comme trop soutenue. Dans (c), l'emploi de « est-ce que » aurait rallongé et par là alourdi la question (Quillard, 2001, tab. 5, p. 6).

CONCLUSION

Cette étude correspond à la première étape d'un projet visant à comprendre quels sont les procédés de reformulation qui fonctionnent le mieux pour rendre un texte d'information médicale plus intelligible et par là plus efficace auprès d'usagers ayant un faible niveau de *littératie*. Puisque le lecteur est au cœur de la rédaction appliquée ou « communicative » (Labasse, 2006, p. 115), nous avons essayé de lier nos choix à un public cible ayant certaines caractéristiques spécifiques. Nous nous sommes inspirés d'un modèle conceptuel de médiation scientifique construit sur des opérations textuelles plus profondes et d'autres plus superficielles dans le but d'adapter un texte au grand public (Vecchiato, 2021, p. 57). Notre objectif était d'alléger la lecture de la charge cognitive due aux différents niveaux d'opacité, en utilisant des mots plus fréquents, des structures syntaxiques plus explicites, et en rendant le message plus cohérent aussi

bien au niveau global qu'au niveau d'un seul paragraphe (par l'utilisation de titres et d'intertitres). Inversement, certaines informations ont été supprimées, tant au niveau macro (des paragraphes entiers) qu'au niveau micro (des termes non pertinents). Nous avons vu que l'utilisation de la fonction poétique du langage est prometteuse, car elle peut offrir un rapport *effort/effet* potentiellement très bon. De cette façon, les unités d'information les plus pertinentes sont mises en évidence. Dans la traduction du texte, nous avons également utilisé une logique pragmatique, en privilégiant les solutions qui évitent une certaine surcharge cognitive.

Comme il a été mentionné précédemment, nous projetons de tester l'efficacité de ce travail à l'aide d'un questionnaire, travail qui est encore en cours. Selon toute vraisemblance, il y aura un certain nombre de variables à prendre en compte, comme le niveau d'alphabétisation, les connaissances préalables sur le sujet et éventuellement la motivation à lire ce texte (Labasse, 2020). Ce retour nous permettra d'affiner ultérieurement les stratégies de réécriture.

Références bibliographiques

Agenzia nazionale per i Servizi sanitari regionali. (2021). *On line il nuovo Portale della Trasparenza dei Servizi per la Salute*. https://www.agenas.gov.it/comunicazione/primo-piano/1861-on-line-il-nuovo-portale-della-trasparenza-dei-servizi-per-la-salute

Beaudet, C. (2001). Clarté, lisibilité, intelligibilité des textes : un état de la question et une proposition pédagogique. *Recherches en rédaction professionnelle*, *1*(1), 1-17. https://grandsorganismes.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers/R%C3%A9pertoire%20-%20Simplification%20des%20communications/Simplifier%20le%20contenu%20et%20la%20forme%20des%20%C3%A9crits/c%C3%A9line%20beaudet.pdf

Beaudet, C., Codamines, A., Leblay, C. et Picton, A. (2016). Rédactologie et didactique de l'écriture professionnelle. *Pratiques*. *Linguistique, littérature, didactique* (171-172), https://journals.openedition.org/pratiques/3193

Bombi, R. (2015). Comunicare con il cittadino : oltre la semplificazione. Dans *Quale comunicazione tra Stato e Cittadino oggi ?* (p. 5-24). Il Calamo.

Cardinale, U. (2015). *L'arte di riassumere*. Il Mulino.

Cho, Y. et Choi, I. (2018). Writing from sources. *Assessing Writing*, *37*, 25-38.

Clerc, I. (2019). Quelles règles d'écriture se donner pour communiquer avec l'ensemble des citoyens du Québec ? *Éla. Études de linguistique appliquée*, *195*(3), 305-324. https://www.cairn.info/revue-ela-2019-3-page-305.htm

Clerc, I. et Beaudet, C. (2008). Introduction. Dans I. Clerc et C. Beaudet (dir.), *Langue, médiation et efficacité communicationnelle* (p. 1-10). Presses de l'Université Laval.

Conseil de l'Europe. (2018). *Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer. Volume complémentaire avec de nouveaux descripteurs*. Publications du Conseil de l'Europe.

Davies, S. C. (2013). *Annual Report of the Chief Medical Officer, Volume Two, 2011, Infections and the Rise of Antimicrobial Resistance*. Department of Health.

Delavigne, V. (2009). Le sens du partage. *13e colloque de l'ARCo*, 7-17.

De Mauro, T. (dir.). (1999). *Grande dizionario italiano dell'uso*. Unione Tipografico-Editrice Torinese.

De Mauro, T. (dir.). (2016a). *Nuovo vocabolario di base*. Internazionale. https://dizionario.internazionale.it

De Mauro, T. (2016b). *Il Nuovo vocabolario di base della lingua italiana.* Internazionale, 23 décembre. https://www.internazionale.it/opinione/tullio-de-mauro/2016/12/23/il-nuovo-vocabolario-di-base-della-lingua-italiana

Desoutter, C. (2006). Le processus de simplification du langage administratif en France. Dans M. Gotti et D. S. Giannoni (dir.), *New Trends in Specialized Discourse Analysis* (p. 163-182). Peter Lang.

Druetta, R. (2018). Syntaxe de l'interrogation en français et clivage écrit-oral : une description impossible ? Dans M. Béguelin, A. Coveney et A. Guryev (dir.), *L'interrogative en français* (p. 19-50). Peter Lang.

Fayol, M. (2015). Préface. Dans C. Beaudet et V. Rey (dir.), *Écritures expertes en questions* (p. 5-6). Presses universitaires de Provence.

Fernbach, N. (2003). *Le mouvement international pour la simplification des communications officielles*. Centre international de lisibilité. http://www.lisibilite.net/articles/fernbach_texte_integral.pdf

Ferrari, S. (2003). Comprensione e lettura in L2 : uno studio sperimentale sugli effetti della modificazione testuale. Dans R. Grassi, A. Valentini et R. Bozzone Costa (dir.). *L'italiano per lo studio nella scuola plurilingue : tra semplificazione e facilitazione* (p. 85-110). Guerra.

Ganier, F. (2014). Lecture et ergonomie des documents procéduraux. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, *51*(1), 38-40.

Gaudin, F. (2015). *Socioterminologie*. Duculot.

Gerolimich, S. et Vecchiato, S. (2018). C'est illisible ? Simplifiez-le ! *Repères DoRiF*, (16). http://www.dorif.it/reperes/

Istituto nazionale di statistica (ISTAT). (2018). *Vita e percorsi di integrazione degli immigrati in Italia*. ISTAT. https://www.istat.it/it/archivio/230556

Istituto superiore di sanità (ISS). (2018a). *Farmaci antibiotici*. ISS. https://www.issalute.it/index.php/la-salute-dalla-a-alla-z-menu/a/antibiotici

Istituto superiore di sanità (ISS). (2018b). *Antibiotico-resistenza*. ISS. https://www.issalute.it/index.php/saluteaz-saz/a/548-antibiotico-resistenza

Jacobi, D. (1999). *La communication scientifique : discours, figures, modèles*. Presses universitaires de Grenoble.

Klein, W. et Stutterheim, C. (2002). *Quaestio* and L-perspectivation. Dans C. F. Graumann et W. Kallmeyer (dir.), *Perspective and Perspectivation in Discourse* (p. 59-88). John Benjamins.

Labasse, B. (2006). *La communication écrite : une matière en quête de substance*. Éditions Colbert.

Labasse, B. (2015). Les déterminants cognitifs et sociaux de l'adéquation communicationnelle. Dans C. Beaudet et V. Rey (dir.), *Écritures expertes en questions* (p. 39-68). Presses universitaires de Provence.

Labasse, B. (2020). *La valeur des informations : ressorts et contraintes du marché des idées.* Presses de l'Université d'Ottawa.

Lonsdale, D. et Le Bras, Y. (2009). *A Frequency Dictionary of French*. Routledge.

Lubello, S. (2016). Usi pubblici e istituzionali dell'italiano. Dans S. Lubello (dir.), *Manuale di linguistica italiana* (p. 417-441). De Gruyter.

Martinot, C. (2018). Pourquoi faut-il rechercher une nouvelle explication à l'acquisition de la langue maternelle ? Dans C. Martinot, T. Bošnjak Botica, S. Gerolimich et U. Paprocka-Piotrowska (dir.), *Reformulation et acquisition de la complexité linguistique* (p. 5-29). ISTE.

McGlone, M. S. et Tofighbakhsh, J. (2000). Birds of a feather flock conjointly (?) : Rhyme as reason in aphorisms. *Psychological Science*, *11*(5), 424-428.

Michel, J.-B., Kui Shen, Y., Presser Aiden, A., Veres, A., Gray, M. K., Google Books Team, Pickett, J. P., Hoiberg, D., Clancy, D., Norvig, P., Orwant, J., Pinker, S., Nowak, M. A. et Lieberman Aiden, E. (2011). Quantitative analysis of culture using millions of digitized books. *Science*, *331*(6014), 176-182. https://books.google.com/ngrams

Murray, T. S. et Shillington, R. (2012). *Understanding the Link*. DataAngel.

National Institute for Health and Care Excellence (NICE). (2019). *Antimicrobial Stewardship : Prescribing Antibiotics*. NICE.

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). (2020). *L'importance des compétences*. Éditions OCDE.

Organisation mondiale de la santé (OMS). (2016). *Plan d'action mondial pour combattre la résistance aux antimicrobiens*. OMS. https://www.who.int/fr/publications-detail/9789241509763

Organisation mondiale de la santé (OMS). (2019). *Résolution pour la mise en œuvre d'initiatives en matière de littératie en santé à toutes les étapes de la vie*. OMS. https://apps.who.int/iris/handle/10665/339663

Pallotti, G. et Ghiretti, A. (2010). Diversi modi di favorire la comprensione dei testi scritti : un protocollo sperimentale. Dans F. Caon (dir.), *Facilitare l'apprendimento dell'italiano L2 e delle lingue straniere* (p. 206-216). Unione Tipografico-Editrice Torinese.

Quillard, V. (2001). La diversité des formes interrogatives. *Langage et société*, *95*, 57-72.

Richaudeau, F. (dir.) (1984). *Recherches actuelles sur la lisibilité*. Retz.

Ruel, J. et Allaire, C. (dir.) (2018). *Communiquer pour tous. Guide pour une information accessible.* Santé publique France, Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion. http://w3.uqo.ca/communiquerpourtous

Sabatini, F. (2003). L'italiano lingua utilitaria. Dans L. Schena et L. T. Soliman (dir.), *L'italiano lingua utilitaria* (p. 17-22). Egea.

Sabuncu, E., David, J., Bernède-Bauduin, C., Pépin, S., Leroy, M., Boëlle, P.-Y., Watier, L. et Guillemot, D. (2009). Significant reduction of antibiotic use in the community after a nationwide campaign in France, 2002-2007. *PLoS Medicine*, *6*(6). https://journals.plos.org/plosmedicine/article?id=10.1371/journal.pmed.1000084

Sadock, J. M. (1977). Truth and approximations. *PAMBLS*, *3*(3), 430-439.

Sbisà, M. (2007). Pathways to explicitness. *Lingue e linguaggio*, *1*, 101-120.

Schulz, P. J. et Nakamoto, K. (2013). Health literacy and patient empowerment in health communication. *Patient Education and Counseling*, *90*(1), 4-11.

Serianni, L. (2005). *Un treno di sintomi*. Garzanti.

Vecchiato, S. (2019). Parcours de simplification. Éduquer à la clarté textuelle dans la communication sur la santé. *Éla. Études de linguistique appliquée*, *3*(195), 343-362.

Vecchiato, S. (2021). Riassumere, parafrasare, esplicitare. Dans F. Fusco, C. Marcato et R. Oniga (dir.), *Studi sul Plurilinguismo* (p. 47-66). Forum.

Voghera, M. (2021). Quelques réflexions sur les compétences d'écoute et d'expression orale dans l'école italienne. *RIES*, *86*, 129-138.

Wilson, D. et Sperber, D. (2012). *Meaning and Relevance*. Cambridge University Press.

Performativité des choix de simplification par un rédacteur professionnel lors de la révision de documents administratifs numériques

Christina Romain, Éric Tortochot et Véronique Rey
Aix-Marseille Université

MOTS-CLÉS

concepteur-rédacteur, lecteur, écriture numérique, interactions, réécriture des procédures

INTRODUCTION

La démarche de simplification des documents administratifs a été engagée en France et au Québec depuis la fin des années 1980. Cette simplification a été immédiatement pensée en matière de pratiques langagières, plus précisément celle du langage administratif. En France, plusieurs structures ont tenté de réaliser ces actions de simplification. Parmi ces structures, nous pouvons citer la Commission pour la simplification des formalités, la Commission pour les simplifications administratives, la Délégation aux usagers et aux simplifications administratives, la Direction générale de la modernisation de l'État et la Direction interministérielle de la transformation publique. Le Robert (2004) a également publié un lexique administratif. Si cette dynamique témoigne de la prise de conscience de

la nécessité de simplifier et de clarifier les contenus, seule la coopération franco-québécoise fait émerger le terme « rédiger » dans son document visant à guider le rédacteur de contenu. Le guide *Rédiger… simplement*, proposé en 2006 par le gouvernement du Québec et élaboré par le Groupe de travail franco-québécois sur la modernisation de l'État, s'appuie sur les travaux du Groupe Rédiger qui, depuis 2002, intègre le rédacteur dans la boucle de la simplification des documents administratifs. C'est ce rédacteur qui est ici au cœur de notre étude : comment reformule-t-il des écrits administratifs et, en particulier, les lettres envoyées à un usager ?

Au Québec (Assemblée nationale, 2000) tout comme en France (Conseil constitutionnel, 2015), les administrations publiques se sont engagées dans un processus de simplification[1] de leur communication avec leurs administrés (Vecchiato, 2019). Ce processus a pris une ampleur toute spécifique avec l'accès au numérique qui a conduit à une modification du contexte communicationnel.

Quels outils professionnels convoquent-ils ? Comment l'écriture numérique permet-elle, ou pas, d'intégrer le design dans l'activité de rédaction-reformulation spécifiquement lié à la constitution d'une communication écrite ? La spécialisation du design au format numérique sera désignée, dans la suite de notre propos, « design graphique ».

Notre étude propose d'appréhender les tensions liées à la communication écrite, dans le contexte d'un document administratif porté par l'écriture numérique. Ceci nous permettra d'observer à quel point la communication écrite intègre les objets du design graphique devenant, par-delà une sémiotique connue, des objets langagiers. Pour ce faire, nous étudierons dans un premier temps la manière dont le rédacteur professionnel est positionné à l'égard de son métier et comment son écriture englobe l'écriture numérique en particulier, justifiant cette nouvelle expression. Nous préciserons ensuite l'objet de notre étude (une lettre administrative

1. La simplification repose sur l'écoute des usagers et la prise en compte des points de vue d'experts des différents métiers. En France, on trouve par exemple la possibilité pour des victimes de préparer leur dépôt de plainte par voie électronique, ou encore de déposer une demande de logement social toujours par voie électronique. En France, la simplification apparaît comme constitutive de différents axes :
   - Supprimer des documents et des procédures.
   - Harmoniser des modalités et des délais de procédures administratives.
   - Développer l'administration électronique.
   - Dire les choses une seule fois et avoir le droit à l'erreur (Légifrance, 2018).
   - Et simplifier le langage administratif.

réévaluée par des citoyens à l'aide d'un site gouvernemental dédié) et nous analyserons d'une part les demandes de simplification réalisées par les citoyens et d'autre part les outils convoqués par le rédacteur professionnel pour réaliser la révision du document.

1. CONTEXTE SCIENTIFIQUE

1.1. Le rédacteur professionnel

L'écriture experte se reconnaît à la capacité du scripteur d'exercer un haut degré de contrôle cognitif sur tous les aspects de la production d'un texte ou d'un document : planification du contenu, représentation des objectifs et du contexte, rédaction et révision du contenu et de la forme de l'écriture en fonction des buts rhétoriques et pragmatiques (Kellogg, 2008). La complexité de cette écriture experte conduit Beaudet (1999) et Beaudet et Clerc (2008) à distinguer l'écriture fonctionnelle liée à la pratique d'un professionnel dont l'écriture n'est pas son cœur de métier (un magistrat, par exemple) de l'écriture professionnelle. Le rédacteur professionnel (RP) se trouve dans une situation d'énonciation singulière : il écrit au profit d'un double destinataire, soit le client qui l'engage et qui se fait une représentation de l'écrit à produire et validera le travail, puis le destinataire du client, le lecteur final (public large ou spécifique).

En évoquant la dimension numérique, Beaudet et Rey (2015, p. 8) parleront d'une écriture experte gagnant en complexité à propos du savoir-faire du rédacteur professionnel, car

> les médias numériques ont non seulement modifié les pratiques d'écriture, mais aussi de lecture […]. Une contrainte supplémentaire s'ajoute pour le scripteur : la prise en compte du lecteur bien sûr, mais aussi de son double, le navigateur réactif !

De fait, vue par la lorgnette de l'écriture numérique, il y a une évolution nécessaire des compétences du rédacteur professionnel :

> L'expression « écriture numérique » nomme, faute de mieux, une écriture via un milieu (technique et social) rendue possible par les technologies dites numériques – un banal téléphone intelligent par exemple. L'expression « écriture numérique » n'est pas parfaite, mais a au moins le grand mérite de rappeler que le calcul informatique qui la rend possible est lui-même dérivé de l'écriture (de la langue et des nombres). (Petit et Bouchardon, 2017, p. 8)

Le propos « écriture numérique » concerne donc tout type de documents générés « par des technologies dites numériques ». Par conséquent,

même un courrier tapuscrit imprimé résulte d'une écriture numérique. L'écriture étant définie, sur le plan cognitif, comme une activité de gestion de contraintes (Plane et al., 2010), nous allons observer les caractéristiques de ces contraintes rédactionnelles lors de la simplification des documents administratifs liant les usagers et les services de l'État dans un environnement numérique. Dans ce contexte, le RP doit adopter une position énonciative particulière, adaptée à un grand nombre de lecteurs potentiels prenant ainsi en compte le plan socioculturel ou encore ouvrant sur la diversité des capacités de lecture, pour atteindre les buts rhétoriques et pragmatiques des échanges. On touche ici à la complexité grandissante de l'écriture professionnelle en contexte d'efficacité communicationnelle numérisée. Au moins deux situations peuvent être distinguées : la page d'un site comprenant le document à télécharger est identique pour tous les publics et le courrier numérisé envoyé à un usager singulier. Dans cette deuxième situation, objet de notre étude, le rédacteur se fait médiateur entre le client (ici l'État), le texte et son lecteur (Beaudet et Clerc, 2008). Il doit par ailleurs adapter le support numérique aux enjeux de l'efficacité de son écrit, c'est-à-dire à la performativité de la communication écrite. Cela le conduit à revisiter le contenu tout autant que le support. En ce qui concerne le support, nous pensons principalement ici aux outils graphiques mis à sa disposition tout autant qu'aux liens hypertextes (ces derniers, n'intervenant pas dans le cadre du courrier, ne seront pas abordés dans notre étude). Il devient alors vecteur de coopération, permettant l'équilibre des enjeux interactionnels lorsque sa mission est de simplifier et de clarifier des documents administratifs (Kavanagh, 2007 ; Beaudet et Clerc, 2008 ; Plane et al., 2010 ; Rey et Beaudet, 2011 ; Romain et al., 2015, 2016, 2017).

1.2. L'enjeu de la compétence en design graphique

Nous proposons ici d'appréhender une compétence du designer focalisée sur la dimension d'écriture d'un document conduisant à parler exclusivement de design graphique (DG) :

> La construction des « objets » du design numérique s'organise autour de la rencontre des champs structurants […] : l'applicatif (lié à l'emploi de logiciels), le cognitif (ce qui se rapporte à l'information de la communication) et le narratif (ce qui concerne l'information). (Frechin, 2019, p. 160)

Par compétence en DG, nous entendons alors la capacité du RP à créer un univers relationnel entre l'administration et l'administré, non seulement porté par la langue écrite elle-même, mais aussi par ce qui la

met en scène. La visibilité du document est ici centrale et s'intègre dans l'ensemble des actes de communication. Rédaction et design graphique contribuent tous deux à l'élaboration du document, de façon complémentaire, et non substituable. Le DG donne potentiellement une redondance informationnelle et un allongement de l'espace temporel du traitement de l'information, et participe à la performativité du message informationnel de l'administration. La rédaction et le DG favorisent ainsi la réalisation des différentes actions administratives attendues en plus de satisfaire les attentes des administrés eux-mêmes.

Si dans l'interaction en face-à-face (situation synchrone), l'élocution, la prosodie (intonation, rythme), et aussi la mimique, la gestuelle et la posture contribuent à la transmission informationnelle, c'est la dimension DG qui, potentiellement, soutiendra, éclairera ou encore facilitera la reconstruction de la signification de l'information transmise par l'administration à l'administré lors de l'interaction numérique.

Mais qu'entend-on exactement par « dimension design graphique » ?

Si par graphisme nous entendons, avec Frechin (2019, p. 200), ce qui vise à favoriser l'intelligibilité informationnelle afin d'assurer la lisibilité de l'écrit, par DG, nous entendons tout ce qui va constituer la forme accompagnant le langage. Ceci concerne la forme écrite du langage lui-même (gras, italique, relief), l'illustration ou encore l'inclusion de liens hypertextes. Le DG accompagne le langage, l'impulse, le stimule, renforce sa valeur informationnelle, crée une relation coopérative générant de la performativité. Le DG rend l'objet (*l'artefact*) utile et utilisable. Davis (2012) et Lupton et Cole Philips (2015) articulent travail de conception, modèle de la communication et représentation visuelle comme système de signes. Le DG pensé comme système de signes présente la valeur ajoutée de l'intentionnalité de l'administration en portant l'identité visuelle à travers une coopération interactionnelle lisible et claire. Il devient alors tout à la fois « signe, forme, dessin et dessein » (Frechin, 2019, p. 13).

Depuis l'avènement du numérique, cette compétence en DG est donc incontournable pour le RP. En effet, le DG contribue à l'efficacité de la dimension informationnelle du message à transmettre. Il donne tout à la fois sa valeur (en termes d'utilité, d'usage) et son efficacité (dessein, projet, performativité) au message et rend compte de la relation entre destinateur et destinataire (coopérative ou pas, empathique ou pas, pertinente ou pas).

Selon nous, la dimension DG contribue à la valeur que l'administré va porter à l'information et par là même, à la performativité du message.

En effet, cela permet, par sa visibilité, de donner à voir le contexte de la mise en scène du message langagier et il participe ainsi à la simplification du propos : le destinataire accède directement à une représentation et construira plus facilement à une représentation de la signification véhiculée par le sens du message (du sens à la signification, de la dénotation à la connotation partagée). En effet, les messages et l'esthétique, iconique et linguistique, véhiculés par les produits graphiques (Bertin, 2007 ; Joly et Vanoye, 2015) visent à construire une stratégie de communication fondée sur une responsabilité sociale de l'entreprise (Catellani, 2019) et, dans notre cas ici, de l'administration.

En cela, il joue bien le rôle de médiateur puisqu'il rend compte d'une relation entre la valeur attribuée au langage et à la mise en scène du contexte. Par exemple, qui n'a pas été sensible au DG de la page d'accueil d'un site Web ?

Par ailleurs, Stanovich (1980) a suggéré que, lors de l'apprentissage de la lecture, le degré d'utilisation du contexte dépendrait essentiellement de la difficulté de l'identification des mots. Plus le traitement du mot est difficile, plus le recours au contexte sera important. L'utilisation accrue de l'information contextuelle serait donc une stratégie de compensation des difficultés de reconnaissance des mots. Dans une activité de compréhension d'un texte écrit, le contexte et le support langagier sont donc aussi indissociables que le recto et le verso d'une feuille de papier. Dès lors, les informations langagières et celles du DG sont intimement liées, constituant un document et non plus simplement un texte. En pensant non le texte, mais le document, il y a là un changement de paradigme. Cela autorise alors le rédacteur à se positionner directement sur les deux dimensions citées en amont, et à les conceptualiser simultanément et non l'une après l'autre.

Ce cadre étant posé, qu'en est-il de la pratique du RP lors de la révision d'un document administratif ?

1.3. La rédaction professionnelle pour répondre au besoin de simplification des documents administratifs dans un contexte numérique

Tout l'enjeu est de dépasser le point de vue du déterminisme technologique dans les administrations publiques (Boudreau, 2017) afin de mieux intégrer les caractéristiques et les enjeux de la rédactologie associés à ceux de la dimension numérique et plus précisément de la dimension du DG. Depuis plusieurs années maintenant, le contexte numérique

conduit le RP à diversifier ses compétences et notamment ses compétences technologiques (Shalamova et al., 2019 ; Goulet et Pelletier, 2014).

Les recherches québécoises sur la simplification de la relation entre administrés et administration, par exemple Clerc (2019), rendent compte de la nécessité de l'émergence de nouvelles pratiques langagières à travers des changements linguistiques et discursifs dans les écrits envoyés aux citoyens (personnalisation, élimination du jargon administratif et juridique, etc.). De façon plus englobante, en 1999, puis en 2001, Beaudet réalise une synthèse des travaux portant sur les concepts clés de clarté, lisibilité et intelligibilité des écrits, intégrant notamment les éléments de cohésion et de cohérence textuelles et donne ainsi des outils conceptuels pour penser le savoir-faire du RP. Enfin, par-delà la transmission informationnelle, la prise en compte du citoyen et de la relation qui l'unit à l'administration est également l'objet de tous les regards : personnalisation (chaque individu est singulier et unique), accompagnement (guidage du lecteur à travers l'écrit), ton (bienveillance, confiance). On retrouve ici des éléments clés décrits par Clerc (2019) qui répond à la question des règles d'écriture favorisant une meilleure communication avec l'ensemble de la population. La réalisation de la lisibilité obéit alors à une double nécessité : celle de communiquer de façon visible et lisible en donnant un document adapté à la situation ; et celle de communiquer en empathie avec le lecteur-citoyen (personnalisation, accompagnement et ton bienveillant). Déjà en 2008, Clerc soulignait deux volets aux problèmes à résoudre : i) le rédactionnel (manque de personnalisation, ton inapproprié ou incohérence de ton, usage de termes spécialisés superflus, complexité de la syntaxe ou surcharge notionnelle pour une même phrase) ; ii) le visuel (mauvais choix typographiques, grille visuelle mal structurée, mauvaise gestion de l'espace du support, manque d'esthétisme).

Nous observons donc une relation solidaire entre :

- la dimension rédactionnelle de la production du RP conduisant à la prise en compte rédactionnelle de la relation interdiscursive/interpersonnelle à travers la place faite au destinataire. L'étayage, le ton coopérationnel et bienveillant conduisent à guider et accompagner la personne dans sa démarche administrative ;
- la dimension DG dans laquelle s'inscrit le propos. Le DG donne à penser la représentation visuelle comme un système de signes (Davis, 2012). Cette dimension participe à l'élaboration d'une représentation cognitive dans laquelle s'inscrit la rédaction professionnelle. La visée est de construire un univers relationnel favorable

(ou pas) à la coopération et à la performativité[2] du message, de la communication et de ses enjeux.

Nous avons donc des éléments rédactionnels qui renvoient aux dimensions linguistique et discursive de la langue. Et nous avons aussi des éléments de design qui étayent l'emploi de la langue en introduisant la multicanalité/multimodalité du langage en situation de communication écrite. Cela apporte des informations sur les attentes et les représentations du locuteur (Davis, 2012 ; Lupton et Cole Philips, 2015). Afin de mieux discerner ces deux compétences professionnelles, nous parlerons de dimension rédactionnelle et de dimension DG pour rendre compte de cet ensemble contribuant à déterminer la performativité du langage au sein de la réalisation d'un document.

Il est temps de présenter notre corpus et notre méthodologie d'analyse.

1.4. Corpus et méthodologie d'analyse

Notre corpus est constitué de textes produits par des administrés qui pointent la complexité et parfois l'imprévisibilité de certains documents administratifs, réalisés sur un site dédié par le gouvernement (Direction interministérielle de la transformation publique, 2021). Le principe de ce site est de donner la possibilité aux administrés de rendre compte par écrit de leurs difficultés liées au traitement d'un document reçu puis de proposer des améliorations de cette communication écrite (cf. annexe 1).

Ce même site propose la réécriture d'un document factice adressé à un administré (cf. annexe 2 avant réécriture et après réécriture). Les difficultés de compréhension ont conduit les citoyens à proposer des éléments d'amélioration en pointant les dysfonctionnements en réception, cela donc en tant que destinataires de ces écrits. Dans le cadre de cette étude, nous présentons une lettre initiale, les propositions d'amélioration par les citoyens et le travail du rédacteur professionnel pour intégrer ces propositions. Notre analyse vise à observer et étudier les changements linguistiques et discursifs opérés dans les écrits simplifiés afin de répondre aux attentes des administrés français.

Ces observations nous permettent de réfléchir à l'expertise langagière à travers deux approches : la rédaction et le design graphique. La première

2. La performativité d'un message est sa capacité à produire un effet ou un comportement. Introduite par Austin en 1970, la performativité est devenue un concept majeur des sciences du langage.

développe la simplification linguistique et discursive – règles d'écriture favorisant une meilleure communication entre les protagonistes (Clerc, 2019 ; Beaudet, 2001 ; Labasse, 2003) – et la seconde, l'intégration du DG générant la visibilité du document et construisant l'adéquation entre le résultat désiré et le résultat obtenu (Lebahar, 2007).

Notre objectif est de décrire comment les dimensions langagières, discursives et linguistiques, et les dimensions du DG sont à inclure dans les compétences du RP. Cependant, il ne s'agira pas pour nous d'appréhender les compétences relevant d'un designer graphique ou numérique chez un RP. Il s'agira de mieux comprendre la nécessité de (re)connaître l'utilité de ces connaissances pour le RP dans son travail et dans ses collaborations avec les différents professionnels. Si le designer Web est un professionnel de la création de sites Web et l'infographiste est un spécialiste de l'image numérique, le designer graphique est, quant à lui, un professionnel de la communication qui crée des univers singuliers pour des entreprises par exemple. Une de ses compétences est le DG. Selon nous, le rédacteur professionnel, en tant qu'expert de la rédaction professionnelle, doit connaître les enjeux du DG en matière de communication. Nous postulons que le DG est susceptible de prolonger, voire de vectoriser, les effets pragmatiques de l'écriture du premier.

Nous espérons, avec cette étude, appréhender la dimension multimodale du document, cela afin de mieux comprendre les enjeux et les conséquences de l'interaction verbale, notamment la performativité du langage. Les dimensions rédactionnelles et celles du DG incluant des éléments comme des illustrations-pictogrammes, des mises en relief de caractères sont donc convoquées. Ces derniers éléments relevant du champ du DG participent à l'élaboration du *dessein* de l'interaction et plus particulièrement de la performativité du message. Ils contribuent à poser une relation, notamment entre les deux professionnels (RP et designer) dont l'efficacité sera potentiellement proportionnelle à sa dimension coopérationnelle.

L'objectif est donc de mieux comprendre la nécessité de (re)connaître l'utilité des connaissances en DG pour le RP ou pour ces collaborations avec les différents professionnels.

Notre démarche d'analyse se fera en deux temps. Nous décrirons ce qui est identifié comme devant être à simplifier selon les administrés et nous identifierons les compétences en écriture à convoquer par le RP.

2. ANALYSE DE LA RÉÉCRITURE PROPOSÉE PAR L'ADMINISTRATION FRANÇAISE

Après une rapide présentation des éléments indiqués par les citoyens, nous souhaitons comparer deux documents (avant et après réécriture : le premier (annexe 2, AV-AVant réécriture) donne à voir les éléments à réviser selon les citoyens, car ces éléments posent des problèmes de compréhension ; le second (annexe 2, AP-APrès réécriture), les éléments révisés par le RP.

Les différents éléments repérés par les usagers de l'administration française sont les suivants : courriels difficiles à comprendre ; recours excessif aux acronymes ; courriels denses et longs ; formulaires denses ou compliqués ; recours à du jargon administratif ; motifs soit non expliqués, soit compliqués ; recours à un ton accusateur ou à un visuel non adapté (cf. annexe 1).

Dans le document initial, le ton de l'administration est un ton accusateur et même menaçant : « vous n'êtes pas sans savoir que », « si vous manquez à cet impératif, vous vous exposez à une radiation », « si de tels manquements se reproduisaient, nous serions dans l'obligation de prendre la sanction qui s'impose » (cf. annexe 2 AV, nº 5).

Le recours au texte de loi à travers la référence à l'article du code administratif peut rendre le document jargonneux tout comme le recours à l'acronyme NIR, qui n'est pas explicité (cf. annexe 2 AV, nº 3).

Le courrier est compact d'un point de vue visuel. Il ne comprend aucune « glose graphique » aidant le lecteur dans sa démarche de compréhension du document.

Le courrier est redondant : la référence à la loi et à la sanction est présente au deuxième et au quatrième paragraphe (cf. annexe 2 AV, nºs 4 et 5). Il y a un va-et-vient entre ce qu'il faut faire et ce que l'administré n'a pas fait : la sanction encourue, mise en premier plan, masque et rend finalement inintelligible l'information centrale, à savoir, à l'avenir, la nécessité d'informer rapidement l'administration d'un changement de situation (cf. annexe 2 AV, nº 4).

Cela peut conduire à opacifier la communication écrite, rendre le document difficilement lisible et compréhensible.

En fin de compte, le motif du rappel de l'information s'entrelace avec cette même information et on ne sait plus si le courrier vise à discréditer,

voire à disqualifier le citoyen (en l'accusant et en le menaçant) ou à l'informer sur la démarche à suivre lors d'un futur changement de situation. Les axes temporels se trouvent mélangés jusqu'à porter à confusion et à rendre le document difficilement appropriable par le lecteur. L'effet performatif de cette communication écrite risque de ne pas être atteint.

Le deuxième document donne à voir le travail de réécriture opéré par le RP.

Nous observons les informations de DG suivantes :

- L'ajout d'une illustration de poignée de main qui situe les informations concernant le destinateur et l'administration. Cette illustration donne une information implicite qui rend compte d'une intention coopérative, voire collaborative, ainsi que d'un respect mutuel, voire d'une bonne entente. Cela met de côté la dimension potentiellement hiérarchique de l'échange entre l'administration et l'administré.
- L'ajout de l'objet du courrier est écrit en gras et en couleur[3] : « Rappel de vos obligations ». Le titre est menaçant, dans le sens où il est directif, presque injonctif, mais le contenu est plus informationnel (cf. annexe 2 AP, nº 3). De même, le rappel de la procédure est écrit en gras, avec alinéa et il est précédé d'un point d'exclamation (qui rend compte de son importance) dans un cercle (qui souligne l'information importante). Le pictogramme a une valeur informative (annexe AP, nº 2).
- Le remplacement du troisième et du quatrième paragraphe du courrier initial par différents « lieux informatifs » situés dans l'espace du courrier. Il y a ce qui relève de l'obligation/sanction (cf. annexe 2 AP, nº 2), ce qui relève des références à fournir (cf. annexe 2 AP, nº 1), et enfin, ce qui relève des différentes modalités proposées à l'administré pour régulariser sa situation (cf. annexe 2 AP, nº 2, encadré). Ce dernier point est traité dans un encadré aux angles arrondis. Chaque modalité fait l'objet d'un paragraphe. Elle est introduite par une illustration, fonctionnant comme une glose réalisée en gras (par exemple, illustration d'un écran d'ordinateur pour la modalité « en ligne »).

Des révisions de contenu :

3. Dans le document original, l'objet du courrier apparaît en bleu.

- L'ajout de la mention du nom et du prénom du représentant de l'administration est la marque d'une volonté du RP de personnaliser le document.
- La mise en scène de l'objet du courrier (annexe AP, n°s 2 et 6). Il s'agit de rappeler la procédure à suivre afin d'éviter que la situation ne se reproduise.
- La suppression d'une série d'informations (comme le département, la commune ou encore le pays). Seulement deux références sont retenues et sont précédées de la mention « référence dossier à rappeler dans tous vos courriers », explicitant ainsi ce qui était sous-entendu dans le document initial. Cette communication explicite accompagne l'administré dans le déroulement de son activité de lecture. On pourrait dire que le RP « prend soin » du lecteur. Cela vise à situer positivement l'action de l'administré et à lui rappeler la disponibilité de l'administration à ses côtés.
- La dimension de guidage est observable par les éléments graphiques décrits précédemment tout au long de la réécriture du document. Elle apparaît dans le choix du rédacteur de contextualiser et d'expliciter l'objet du message. Si dans la première production (annexe 2 AV, n° 5), l'objet du message est clairement menaçant, dans la réécriture (annexe 2 AP, n°s 2 et 5), l'objet du message se veut davantage coopératif. Le représentant de l'administration rappelle les faits dans un premier paragraphe sans convoquer les références légales et remercie l'administré d'avoir régularisé sa situation. Ce dernier n'est plus inscrit en défaut, mais est valorisé dans sa régularisation. Entre les deux documents, le lecteur-administré passe d'une mise en défaut et d'une sanction potentielle à un remerciement et à une réparation, dans une projection vers les jours suivants.

Les axes clés de cette réécriture sont la personnalisation du courrier, l'explicitation (renoncement à l'implicite du premier document) et la visibilité du document. Le DG introduit dans le document s'articule avec les nouveaux éléments rédigés. Il pose le cadre et le contexte. En quelque sorte, il dessine le dessein de la relation : une relation interdiscursive bienveillante en accompagnant l'action de l'administré, empathique en guidant l'activité de lecture par les illustrations et les encadrés et par la mise en scène visuelle du contexte. Le visuel nous met sur le chemin d'une compréhension du document.

Le document est ainsi moins dense, plus accompagnant et plus coopératif : il est orienté vers des actions à venir et non pas tourné vers ce qu'il aurait dû faire.

On voit bien ici que la dimension numérique de l'écrit conduit le RP à convoquer des compétences d'écriture experte qui intègrent des compétences de DG. Dans la visée d'une communication performative, activités rédactionnelles et activités de DG sont des vecteurs de la performativité de l'écriture experte et de l'effet que le document va créer chez l'administré, conduisant à prendre en compte le courrier. Le RP doit donc construire simultanément son texte et son document afin d'en assurer la visibilité et la clarté. Plus que jamais, à l'heure du numérique, le RP est un expert de la communication écrite lisible et visible et de sa performativité.

CONCLUSION

Nos résultats rejoignent ceux de Clerc (2019) : ils montrent que, en France et au Québec, la recherche de relations plus fluides entre usagers et administration est centrale dans la communication écrite numérique. Si les usagers de l'administration française dénoncent la longueur, la densité, le caractère peu compréhensible et imprévisible de certains documents administratifs, mais aussi le caractère menaçant et non explicite des contenus, les propositions de réécriture visent bien à leur tour l'intervention sur ces différents éléments. La proposition de réécriture concerne les éléments suivants :

- La lisibilité à travers la clarté du propos jusqu'à l'intelligibilité recherchant l'explicitation de ce même propos : les informations inutiles sont supprimées, tout comme les redondances intervenant dans des paragraphes différents.
- Les ingrédients du langage écrit : personnalisation, explicitation de l'implicite.
- La redondance des informations par différentes modalités du DG.
- La projection sur l'axe temporel : la relation ne reste pas centrée sur ce qui dysfonctionne, mais est projetée sur les moyens qui mènent à un bon fonctionnement des relations entre État et citoyens.
- Les ingrédients de la mise en scène du contexte : le DG (couleur, encadré, paragraphes aérés, illustration et pictogramme) accompagne les mots et les phrases en donnant à voir le cadre de

l'interprétation du propos. Le DG d'un document fonctionne comme un déjà-là interprétatif au service de l'usager.

- La relation bienveillante et coopérative est mise en avant grâce aux éléments relevant du DG.

Ces éléments de réécriture participent à la mise en scène du document et renforcent la performativité de la langue écrite à travers un langage écrit de communication. Le document réécrit repose sur la coopération et l'accompagnement et non plus sur la menace, comme cela est le cas pour le premier document.

On observe à l'issue de cette analyse que la simplification langagière des documents administratifs dans sa dimension linguistique et discursive se réalise en intégrant la dimension du DG. Cette dernière prolonge la dimension langagière par l'explicitation qu'elle permet. À l'issue de la comparaison des documents de notre étude, on comprend comment les documents administratifs souffrent d'un manque de visibilité et de clarté rendant complexe leur réception chez l'administré.

Le RP convoque donc une écriture experte prenant en compte non seulement la clarté et l'intelligibilité, mais aussi le DG qui informe, c'est-à-dire qui « donne forme » à la relation et permet de renforcer l'efficacité performative du document. Le DG est bien plus qu'une mise en page générant des choix typographiques, par exemple. Il est aussi et surtout un vecteur de relation : il véhicule le premier contact, la relation que l'on souhaite mettre en place avec l'administré. Rédaction et DG doivent donc être pensés, lors de la révision d'un document, dans la visée d'une amélioration de la relation. Cette visée serait une condition nécessaire pour la compréhension du document et sa performativité.

Finalement, le RP, au-delà de ses compétences rédactionnelles en langue, doit être capable d'intégrer des compétences de DG. Le DG contribue à rendre plus performatif le document par un gain de temporalité. Il crée du temps pour traiter l'information et pour donner à voir la relation bienveillante recherchée, favorisant ainsi la performativité finale (Beaudet, 2001). Le DG et le contenu langagier s'étayent l'un et l'autre et doivent se conceptualiser en même temps. Ces deux aspects œuvrent donc, chacun à leur manière, pour favoriser la performativité de l'écrit dans une mise en scène interactionnelle efficace. Par analogie au « fait social total » de Marcel Mauss (1950) qui interpelle tous les membres d'une société, le document pourrait être conçu comme un « fait graphique total », car

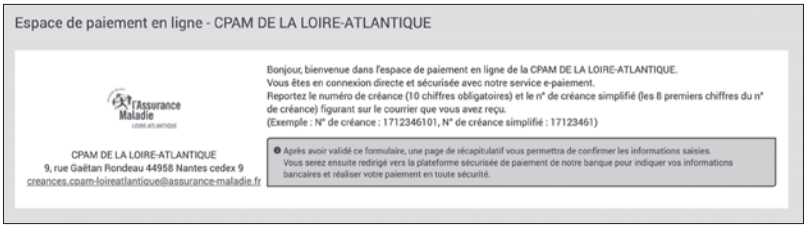
il convoque non seulement le RP et l'usager, mais aussi l'environnement social et culturel dans lequel cette communication écrite se réalise.

Pour clore, nous nous tournerons de nouveau vers les citoyens en rappelant qu'ils ne demandent pas seulement une simplification du propos. Ils demandent une clarification des attentes communicationnelles, exprimées comme un manque de lisibilité et de visibilité. Ils demandent finalement, et le plus souvent, une clarification des écrits afin de pouvoir satisfaire à leur performativité. Cette étude atteste que les outils théoriques sont là pour soutenir ce défi. L'emploi de ces outils et leur mise en pratique grâce à l'écriture numérique ne sont pas triviaux et nécessitent la poursuite de cette nouvelle façon de conceptualiser la communication écrite entre l'État et les citoyens.

ANNEXE 1

CE QUI EST JUGÉ COMME « À SIMPLIFIER » POUR LES USAGERS[4]

1. DEMANDE ILLOGIQUE REDONDANTE


Espace de paiement en ligne - CPAM DE LA LOIRE-ATLANTIQUE

CPAM DE LA LOIRE-ATLANTIQUE
9, rue Gaëtan Rondeau 44958 Nantes cedex 9
creances.cpam-loireatlantique@assurance-maladie.fr

Bonjour, bienvenue dans l'espace de paiement en ligne de la CPAM DE LA LOIRE-ATLANTIQUE.
Vous êtes en connexion directe et sécurisée avec notre service e-paiement.
Reportez le numéro de créance (10 chiffres obligatoires) et le n° de créance simplifié (les 8 premiers chiffres du n° de créance) figurant sur le courrier que vous avez reçu.
(Exemple : N° de créance : 1712346101, N° de créance simplifié : 17123461)

Après avoir validé ce formulaire, une page de récapitulatif vous permettra de confirmer les informations saisies.
Vous serez ensuite redirigé vers la plateforme sécurisée de paiement de notre banque pour indiquer vos informations bancaires et réaliser votre paiement en toute sécurité.

Source : Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de Loire-Atlantique (2022).

2. COURRIEL DIFFICILE À COMPRENDRE

Bonjour,

Je reçois des emails des impôts relatif à une déclaration de TVA dont j'ignore la teneur.

> Paiement de l'acompte de TVA de juillet 2019
>
> Bonjour,
>
> En tant que redevable de la TVA soumis au régime simplifié d'imposition, vous devrez verser un acompte en juillet 2019.
>
> Attention, suite à un incident technique, le montant de l'acompte attendu au titre du mois de juillet 2019 affiché dans votre espace professionnel (rubrique « Consulter Compte fiscal », « accès par impôt », « TVA et taxes assimilées », « échéancier ») peut être erronée ou absent.
>
> Le montant à payer est égal à 55 % du montant de TVA calculé sur la ligne 57 de votre dernière déclaration annuelle de TVA.

4. Tous les documents des annexes sont issus du site gouvernemental français *Services publics +* (République française et Direction interministérielle de la transformation publique, s. d.), consulté en 2020. Lorsque cela était possible, nous avons ajouté sous les figures des liens vers les formulaires encore disponibles sur Internet. Notons cependant que certaines sections reproduisent des modèles de lettres ou des formulaires qui ne sont plus disponibles en ligne.

Si vous estimez toutefois que le montant de cet acompte est supérieur au montant de la taxe qui sera finalement due au titre du 1er semestre, vous pouvez le moduler à la baisse. Dans le cas inverse, vous pouvez le moduler à la hausse. En outre, vous êtes dispensé du paiement de cet acompte lorsque la TVA due l'année ou l'exercice précédent est inférieur [*sic*] à 1000€ (avant déduction de la TVA relative aux biens constituant des immobilisations).

Le règlement de la TVA doit obligatoirement être effectué par voie dématérialisée depuis votre espace professionnel ou par l'intermédiaire d'un partenaire.

Nous vous remercions de votre confiance.

La Direction générale des Finances publiques

Connaissez-vous le droit à l'erreur ? Pour plus d'information, rendez-vous sur […]

Savez-vous à quoi servent vos impôts ? Découvrez-le sur le site aquoiserventmesimpots.gouv.fr.

Retrouvez la DGFiP sur Twitter (@dgfip_officiel) et sur Facebook : Direction générale des Finances publiques

Recommandations

Pour votre sécurité, nous vous recommandons de ne jamais répondre à un courriel vous demandant votre numéro de carte bancaire.

Je ne comprends pas ce qui est attendu et ce que je dois reporter.

Est-il possible de convenir d'un rdv avec un agent afin de régulariser la situation ?

A votre disposition

3. EXCÈS D'ACRONYMES

LE DMP EST UN SERVICE MIS EN ŒUVRE PAR L'ASSURANCE MALADIE

DMP
DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

Formulaire de demande d'intervention sur le compte d'accès au DMP

FORM_COMPTE_DMP

Identification du titulaire du DMP

Toutes les informations demandées ci-dessous avec (*) sont obligatoires et garantissent que vous serez seul(e) destinataire des informations qui seront transmises.

INS-C (Identifiant National de Santé Calculé)
NIR*
Nom*
Nom de naissance *(si différent)*
Prénom*
Date de naissance*

Source : CPAM et Ministère des Solidarités et de la Santé (2022).

4. EXTRAIT DE COURRIEL DENSE ET LONG

Bonjour,

Dans votre message du 04.07.2019, vous souhaitez connaître les grands principes de la prise en charge des frais de transports [*sic*].

Je vous informe que c'est le médecin prescripteur qui, s'il estime que votre situation le justifie, détermine au préalable le mode de transport le plus adapté à votre état de santé. L'Assurance Maladie peut donc prendre en charge vos frais de transport s'ils vous sont prescrits par un médecin et s'ils correspondent aux motifs suivants :

- entrée ou sortie de l'hôpital quelle que soit la durée de l'hospitalisation (complète, partielle ou ambulatoire) ;
- transports liés à des soins ou des traitements en rapport avec une affection de longue durée (A.L.D.) exonérante ou non, lorsque le malade ne peut se déplacer seul ;
- transports en rapport avec un accident du travail ou une maladie professionnelle ;
- transports liés au fait que vous devez être impérativement allongé ou sous surveillance constante.

Vos transports seront également pris en charge :

- si vous êtes convoqué par le service du contrôle médical de votre caisse d'Assurance Maladie, la commision régionale d'invalidité ou un expert médical (pour une expertise médicale de la Sécurité Sociale) ;
- si vous vous rendez à une consultation médicale d'appareillage ou chez un fournisseur d'appareillage (ex : prothésiste, etc.) ;
- ou si vous accompagnez un enfant de moins de 16 ans ou une personne dont l'état de santé nécessite l'assistance d'une autre personne. Dans ce cas, vos frais de transport peuvent être pris en charge si le médecin l'a précisé sur la prescription.

En dehors des situations précisées ci-dessus, vos transports ne seront pas pris en charge, même s'ils sont prescrits par un médecin.

Certains transports sont soumis à accord préalable avant d'être pris en charge par l'Assurance Maladie :

- transports de longue distance (c'est-à-dire plus de 150 km aller) ;
- transports en série (c'est-à-dire au moins 4 transports de plus de 50 km aller, sur une période de deux mois, pour un même traitement) ;
- transports en avion ou en bateau de ligne régulière ;

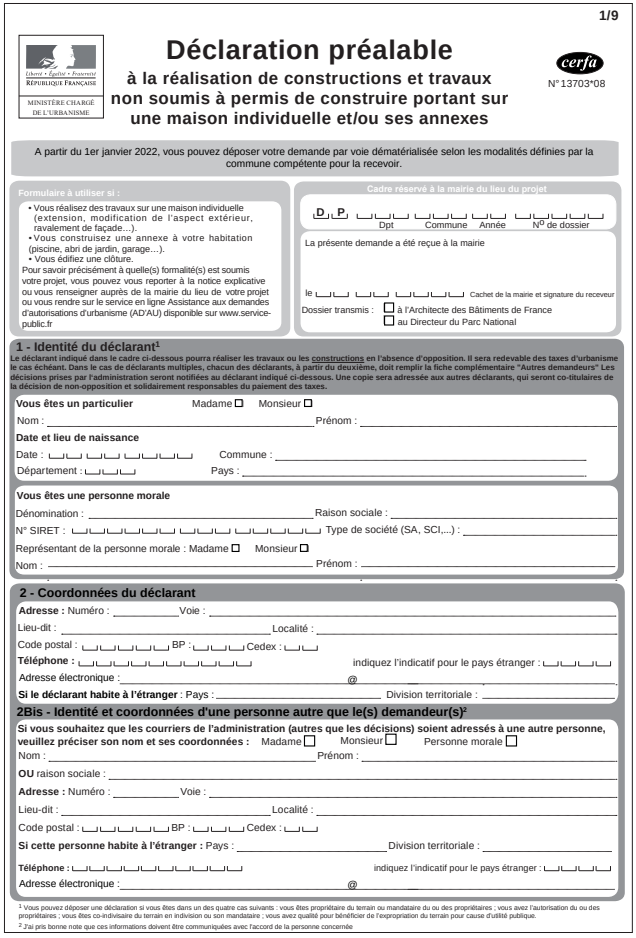
- transports liés aux soins ou traitements des enfants et adolescents dans les centres d'action médico-sociale précoce (CAMSP) et les centre médico-psycho-pédagogiques (CMPP).

C'est votre médecin traitant ou le professionnel de santé que vous consultez qui vous informera de la nécessité d'effectuer une demande d'accord préalable.

Dans les 15 jours suivant la réception de votre demande d'accord préalable, votre caisse vous notifiera son éventuel refus. En l'absence de réponse de sa part, votre demande de prise en charge est acceptée.

Vous trouverez de plus amples informations sur votre site www.ameli.fr, Remboursements>Ce qui est remboursé>Transport.

5. FORMULAIRE DENSE ET COMPLIQUÉ



1/9

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE CHARGÉ DE L'URBANISME

Déclaration préalable
à la réalisation de constructions et travaux non soumis à permis de construire portant sur une maison individuelle et/ou ses annexes

cerfa
N° 13703*08

A partir du 1er janvier 2022, vous pouvez déposer votre demande par voie dématérialisée selon les modalités définies par la commune compétente pour la recevoir.

Formulaire à utiliser si :
- Vous réalisez des travaux sur une maison individuelle (extension, modification de l'aspect extérieur, ravalement de façade…).
- Vous construisez une annexe à votre habitation (piscine, abri de jardin, garage…).
- Vous édifiez une clôture.

Pour savoir précisément à quelle(s) formalité(s) est soumis votre projet, vous pouvez vous reporter à la notice explicative ou vous renseigner auprès de la mairie du lieu de votre projet ou vous rendre sur le service en ligne Assistance aux demandes d'autorisations d'urbanisme (AD'AU) disponible sur www.service-public.fr

Cadre réservé à la mairie du lieu du projet
D P — Dpt — Commune — Année — N° de dossier
La présente demande a été reçue à la mairie
le — Cachet de la mairie et signature du receveur
Dossier transmis : ☐ à l'Architecte des Bâtiments de France ☐ au Directeur du Parc National

1 - Identité du déclarant[1]
Le déclarant indiqué dans le cadre ci-dessous pourra réaliser les travaux ou les constructions en l'absence d'opposition. Il sera redevable des taxes d'urbanisme le cas échéant. Dans le cas de déclarants multiples, chacun des déclarants, à partir du deuxième, doit remplir la fiche complémentaire "Autres demandeurs" Les décisions prises par l'administration seront notifiées au déclarant indiqué ci-dessous. Une copie sera adressée aux autres déclarants, qui seront co-titulaires de la décision de non-opposition et solidairement responsables du paiement des taxes.

Vous êtes un particulier Madame ☐ Monsieur ☐
Nom : Prénom :
Date et lieu de naissance
Date : Commune :
Département : Pays :

Vous êtes une personne morale
Dénomination : Raison sociale :
N° SIRET : Type de société (SA, SCI,...) :
Représentant de la personne morale : Madame ☐ Monsieur ☐
Nom : Prénom :

2 - Coordonnées du déclarant
Adresse : Numéro : Voie :
Lieu-dit : Localité :
Code postal : BP : Cedex :
Téléphone : indiquez l'indicatif pour le pays étranger :
Adresse électronique : @
Si le déclarant habite à l'étranger : Pays : Division territoriale :

2Bis - Identité et coordonnées d'une personne autre que le(s) demandeur(s)[2]
Si vous souhaitez que les courriers de l'administration (autres que les décisions) soient adressés à une autre personne, veuillez préciser son nom et ses coordonnées : Madame ☐ Monsieur ☐ Personne morale ☐
Nom : Prénom :
OU raison sociale :
Adresse : Numéro : Voie :
Lieu-dit : Localité :
Code postal : BP : Cedex :
Si cette personne habite à l'étranger : Pays : Division territoriale :
Téléphone : indiquez l'indicatif pour le pays étranger :
Adresse électronique : @

[1] Vous pouvez déposer une déclaration si vous êtes dans un des quatre cas suivants : vous êtes propriétaire du terrain ou mandataire du ou des propriétaires ; vous avez l'autorisation du ou des propriétaires ; vous êtes co-indivisaire du terrain en indivision ou son mandataire ; vous avez qualité pour bénéficier de l'expropriation du terrain pour cause d'utilité publique.
[2] J'ai pris bonne note que ces informations doivent être communiquées avec l'accord de la personne concernée

6/9

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE CHARGÉ DE L'URBANISME

Bordereau de dépôt des pièces jointes à une déclaration préalable

Constructions et travaux non soumis à permis de construire portant sur une maison individuelle et/ou ses annexes

Cochez les cases correspondant aux pièces jointes à votre déclaration et reportez le numéro correspondant sur la pièce jointe

Pour toute précision sur le contenu exact des pièces à joindre à votre déclaration, vous pouvez vous référer à la notice explicative jointe et vous renseigner auprès de la mairie ou du service départemental de l'État chargé de l'urbanisme.

Cette liste est exhaustive et aucune autre pièce ne peut vous être demandée

Dans le cadre d'une saisine par voie papier, vous devez fournir deux dossiers complets dans le cas général. Des exemplaires supplémentaires du dossier complet sont parfois nécessaires si votre projet est situé dans un secteur protégé (monument historique, site, réserve naturelle, parc national...)[4]. Chaque dossier doit comprendre un exemplaire du formulaire de déclaration accompagné des pièces nécessaires à l'instruction de votre demande, parmi celles énumérées ci-dessous [Art. R. 423-2a) du code de l'urbanisme]. En outre, deux exemplaires supplémentaires des pièces DP1, DP2 et DP3 doivent être fournis, quand ces pièces sont nécessaires à l'instruction de votre demande, afin d'être envoyés à d'autres services pour consultation et avis [Art. A.431-9 du code de l'urbanisme].

Attention : toutes les pièces ne sont pas à joindre systématiquement pour tout projet soumis à déclaration préalable.
Seule la pièce DP1 (plan de situation) est à joindre obligatoirement, dans tous les cas.

1) Pièce obligatoire pour tous les dossiers :

❑ DP1. **Un plan de situation** du terrain [Art. R. 431-36 a) du code de l'urbanisme]	1 exemplaire par dossier + 2 exemplaires supplémentaires

2) Pièces complémentaires à joindre selon la nature de votre projet :

❑ DP2. **Un plan de masse** coté dans les 3 dimensions [Art. R. 431-36 b) du code de l'urbanisme] A fournir si votre projet crée une construction ou modifie le volume d'une construction existante (exemples : véranda, abri de jardin...)	1 exemplaire par dossier + 2 exemplaires supplémentaires
❑ DP3. **Un plan en coupe** précisant l'implantation de la construction par rapport au profil du terrain [Art. R. 431-10b) du code de l'urbanisme] À fournir si votre projet modifie le profil du terrain (exemple : piscine enterrée...)	1 exemplaire par dossier + 2 exemplaires supplémentaires
❑ DP4. **Un plan des façades et des toitures** [Art. R. 431-10a) du code de l'urbanisme] À fournir si votre projet les modifie (exemple : pose d'une fenêtre de toit, création d'une porte..). Inutile pour un simple ravalement de façade.	1 exemplaire par dossier
❑ DP5. **Une représentation de l'aspect extérieur** de la construction faisant apparaître les modifications projetées [Art. R. 431-36c) du code de l'urbanisme] À fournir uniquement si la pièce DP4 est insuffisante pour montrer la modification envisagée.	1 exemplaire par dossier

3) Pièces à joindre si vous créez ou modifiez une construction visible depuis l'espace public ou si votre projet se situe dans le périmètre d'un site patrimonial remarquable ou dans les abords des monuments historiques :
(En dehors de ces périmètres de protection, ces pièces doivent, par exemple, être fournies pour une piscine couverte ou une véranda qui sera visible depuis la rue mais elles ne sont pas utiles, par exemple ,pour une piscine non couverte qui ne se verra pas depuis l'espace public).

❑ DP6. **Un document graphique** permettant d'apprécier l'insertion du projet de construction dans son environnement [Art. R. 431-10 c du code de l'urbanisme]	1 exemplaire par dossier
❑ DP7. **Une photographie** permettant de situer le terrain dans l'environnement proche [Art. R. 431-10 d) du code de l'urbanisme]	1 exemplaire original par dossier
❑ DP8. **Une photographie** permettant de situer le terrain dans le paysage lointain, sauf si vous justifiez qu'aucune photographie de loin n'est possible [Art. R. 431-10 d) du code de l'urbanisme]	1 exemplaire original par dossier
❑ DP8-1 . **Une note** précisant la nature de la ou des dérogations demandées et justifiant du respect des objectifs et des conditions fixées aux articles L. 151-29-1 et L. 152-6 du code de l'urbanisme pour chacune des dérogations demandées. [Art. R. 431-31-2 du code de l'urbanisme]	1 exemplaire par dossier

[4] Vous pouvez vous renseigner auprès de la mairie

Source : Ministère chargé de l'urbanisme (2022).

6. FORMULAIRE TRÈS COMPLIQUÉ

▶ LES RESSOURCES DE VOTRE FOYER DES DOUZE DERNIERS MOIS PRECEDANT LA DEMANDE

Ne pas remplir si vous, votre conjoint(e), concubin(e) ou partenaire PACS êtes concerné(e)s par le RSA.

☞ ***Précisez cette période des douze derniers mois :***

du ☐☐ ☐☐☐☐ (*mois* / *année*)

au ☐☐ ☐☐☐☐ (*mois* / *année*)

☞ ***Indiquez le montant cumulé au cours de ces douze mois***
(si le nombre de colonnes n'est pas suffisant, complétez votre déclaration sur papier libre)

	Vous	Votre conjoint(e), concubin(e) ou partenaire PACS	Enfant ou personne à charge de moins de 25 ans	Enfant ou personne à charge de moins de 25 ans
			Nom : Prénom :	Nom : Prénom :
1 Salaires nets imposables	€	€	€	€
2 Derniers revenus annuels professionnels non salariés	€	€	€	€
3 Si vous êtes micro-entrepreneur, dernier chiffre d'affaires connu :				
• vente de marchandises et fourniture de logement	€	€	€	€
• prestations commerciales et artisanales	€	€	€	€
• activités libérales	€	€	€	€
4 Percevez-vous ou avez-vous perçu des allocations chômage ou une rémunération de stage de formation professionnelle ?	oui ☐ non ☐	oui ☐ non ☐	oui ☐ non ☐	oui ☐ non ☐
5 Percevez-vous ou avez-vous perçu des indemnités journalières, une pension d'invalidité, une rente au titre d'un accident du travail/maladie professionnelle ?	oui ☐ non ☐	oui ☐ non ☐	oui ☐ non ☐	oui ☐ non ☐
6 Retraites de base et complémentaire (y compris veuvage)	€	€	€	€
7 Percevez-vous des prestations familiales, des aides au logement ?	oui ☐ non ☐	oui ☐ non ☐	oui ☐ non ☐	oui ☐ non ☐
8 Pension(s) alimentaire(s) perçue(s)	€	€	€	€
9 Loyers perçus (y compris fermages agricoles)	€	€	€	€
10 Etes-vous propriétaire de votre logement ou logé(e) gratuitement ?	oui ☐ non ☐	oui ☐ non ☐	oui ☐ non ☐	oui ☐ non ☐
11 Ressources placées n'ayant pas rapporté de revenus (par exemple : assurance vie)	€	€	€	€
12 Autres ressources (dons, gains aux jeux ...) Précisez la nature :	€	€	€	€
13 Pension(s) alimentaire(s) versée(s)	€	€	€	€

☞ ***Vous trouverez, ci-dessous, la liste des pièces à joindre à votre dossier.*** *(Vous devez présenter les originaux ou des photocopies lisibles.)*
Nous nous réservons la possibilité de revenir vers vous si ces informations s'avèrent insuffisantes pour l'instruction de votre dossier.

La régularité de votre séjour	Si vous n'êtes pas de nationalité française, européenne ou suisse (pour les personnes majeures et uniquement lors de la 1ère demande de CMU-C ou d'ACS)	Toute pièce justifiant la régularité de votre séjour : titre de séjour en cours de validité, récépissé de demande de titre...
Vos ressources	Pour les ressources du foyer déclarées (pour toute personne du foyer quel que soit son âge)	- Avis d'impôt ou avis de situation déclarative à l'impôt (ASDIR), - Avis de taxe foncière, de taxe locale d'habitation.
	Si vous avez résidé à l'étranger au cours des 12 mois précédents	Les justificatifs de situation fiscale et sociale du(des) pays concerné(s).
	Si vous avez demandé le RSA et/ou si un des membres de votre foyer a plus de 18 ans et moins de 25 ans et a fait une demande de RSA jeune ou bénéficie du RSA jeune	L'(les)attestation(s) de ressources présumées inférieures au montant forfaitaire du RSA, délivrée(s) par la CAF ou la MSA (pour le demandeur du RSA uniquement).

2 S 3711h

Source : CPAM (2022).

7. JARGON

Bonjour,

En tant que redevable de la TVA soumis au régime simplifié d'imposition, vous devrez verser un acompte en juillet 2019.

Attention suite à un incident technique, le montant de l'acompte attendu au titre du mois de juillet 2019 affiché dans votre espace professionnel (rubrique « Consulter Compte fiscal », « accès par impôt », « TVA et taxes assimilées », « échéancier ») peut être erroné ou absent.

Le montant à payer est égal à 55 % du montant de TVA calculé sur la ligne 57 de votre dernière déclaration annuelle de TVA.

Si vous estimez toutefois que le montant de cet acompte est supérieur au montant de la taxe qui sera finalement due au titre du 1er semestre, vous pouvez le moduler à la baisse. Dans le cas inverse, vous pouvez le moduler à la hausse. En outre, vous êtes dispensé du paiement de cet acompte lorsque la TVA due l'année ou l'exercices précédent est inférieur [*sic*] à 1000€ (avant déduction de la TVA relative aux biens constituant des immobilisations).

Le règlement de la TVA doit obligatoirement être effectué par voie dématérialisée depuis votre espace professionnel ou par l'intermédiaire d'un partenaire.

Nous vous remercions de votre confiance.

La Direction générale des Finances publiques

8. JARGON ADMINISTRATIF 1

(à remplir par la mairie) Le projet ayant fait l'objet d'une demande de certificat d'urbanisme n° déposé à la mairie le : par pour un projet situé : fera l'objet d'un certificati d'urbanisme tacite[2] à défaut de réponse de l'administration un mois après cette date 2) Le maire ou le Préfet en délivre certificat sur simple demande	*Cachet de la mairie :*

Délais et voies de recours : le certificat d'urbanisme peut faire l'objet d'un recours gracieux ou d'un recours contentieux dans un délai de deux mois à compter du premier jour de certificat tacite ou accordé.

L'auteur du recours est tenu, à peine d'irrecevabilité, de notifier copie de celui-ci à l'auteur de la décision et au titulaire du certificat d'urbanisme

Le certificat d'urbanisme est délivré sous réserve du droit des tiers : il vérifie la conformité du projet aux règles et servitudes d'urbanisme. Il ne vérifie pas si le projet respecte les autres réglementations et les règles de droit privé. Toute personne s'estimant lésée par la méconnaissance du droit de propriété ou d'autres dispositions de droit privé peut donc faire valoir ses droits en saisissant les tribunaux civils, même si le certificat d'urbanisme respecte les règles d'urbanisme.

Cadre 1 : DROIT DE PREEMPTION

Avant toute mutation de terrain ou des bâtiments, le propriétaire devra faire une déclaration d'intention d'aliéner auprès du bénéficiaire du droit de préemption. Elle comportera l'indication du prix et les condition de la vente projetée.

SANCTION : nullité de la vente en cas d'absence de déclaration.

Droit de préemption affecté au dossier

Nature	**Type**	**Bénéficiaire**	**Parcelle**
DPU Terrain soumis au droit de préemption urbain	Simple	Commune	
DPU Terrain soumis au droit de préemption urbain	Simple	Commune	

9. JARGON ADMINISTRATIF 2

Madame, Monsieur,

Selon mes informations, vous n'avez pas déposé votre déclaration dans les délais légaux.

Dès lors, vous encourez l'application de la majoration de 10 % ou 40 % prévue à l'article 1728 du Code Général des Impôts (CGI). Les modalités de liquidation de cette majoration sont précisées au verso du document.

À compter de la réception de ce document, vous disposez d'un délai de trente jours pour présenter vos observations (article L. 80 D du livre des procédures fiscales). Passé ce délai, et sauf acceptation de vos éventuelles observations, les majorations ou amendes applicables seront mises en recouvrement.

Dès lors, vous devrez vous acquitter de celles-ci auprès du comptable public compétent à réception de l'avis de mise en recouvrement.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.

Le comptable public

10. JARGONNAGE

URSSAF

Urssaf Ile-de-France
93518 Montreuil Cedex

PARIS, le 13 mai 2019

Nous écrire
Depuis votre espace sur urssaf.fr
Rubrique "Aide/Contact"

Nous contacter
Tél. : 3957
Service 0,12 € / min + prix d'appel
Du lundi au vendredi
de 9 h à 17 h

Nous rencontrer
Accueil uniquement sur
rendez-vous via
www.contact.urssaf.fr

Objet : Déclarations de Janvier et février 2019

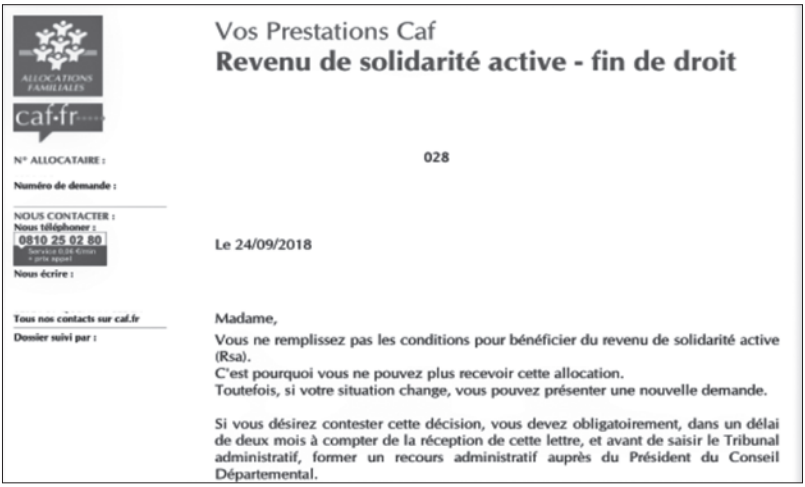
Madame, Monsieur,

Vous m'avez adressé le 10 mai 2019 une demande concernant vos déclarations de Janvier et de Février 2019 dont l'assiette sur le code type 172 avait été doublée. Cette anomalie est ressortie suite à vos deux blocs de régularisation fait sur la déclaration de Mars 2019. En effet, l'assiette de ce code type est renseignée pour 19 864,00 tout comme l'initiale ce qui double vos assiettes et double donc la cotisation soit 3 168,00 euros et ceci pour Janvier comme Février. J'ai remis vos bordereaux comme à l'initiale mais vous devez refaire le bloc de régularisation en renseignant le montant de l'assiette qui correspond à la cotisation de 461,00 euros qui reste pour le moment en débit.

Je reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

11. MOTIF DE REFUS NON EXPLIQUÉ



ALLOCATIONS FAMILIALES

caf.fr

N° ALLOCATAIRE :

Numéro de demande :

NOUS CONTACTER :
Nous téléphoner :
0810 25 02 80
Nous écrire :

Tous nos contacts sur caf.fr

Dossier suivi par :

Vos Prestations Caf

Revenu de solidarité active - fin de droit

028

Le 24/09/2018

Madame,

Vous ne remplissez pas les conditions pour bénéficier du revenu de solidarité active (Rsa).
C'est pourquoi vous ne pouvez plus recevoir cette allocation.
Toutefois, si votre situation change, vous pouvez présenter une nouvelle demande.

Si vous désirez contester cette décision, vous devez obligatoirement, dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette lettre, et avant de saisir le Tribunal administratif, former un recours administratif auprès du Président du Conseil Départemental.

12. MOTIF DE REFUS COMPLIQUÉ

Objet : refus exonération début d'activité

Madame,

Suite à l'examen de votre dossier, vous ne pouvez pas bénéficier de l'exonération des cotisation de début d'activité (article Lé 131-6-4 du code de la Sécurité sociale), les conditions d'éligibilité n'étant pas remplies.

En effet, votre situation ne vous permet pas l'application de cette exonération car vous n'êtes pas considérée en début d'activité au sens de l'article R. 131-3 du code de la Sécurité sociale.

Si vous souhaitez contester cette décision, vous pouvez saisir la commission de recours amiable de l'Urssaf à l'adresse TSA 20004 – 93517 Montreuil Cedex, en exposant vos motifs par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette correspondance.

Je reste à votre disposition pour tout renseignement compémentaire [*sic*].

Je vous prie d'agréer, Madame, mes salutations distinguées.

13. TON ACCUSATEUR DU COURRIER

Affaire suivie par :

Le 10 juillet 2019

Madame, Monsieur,

Suite à votre demande de recours hiérarchique formulée le 7 mai 2019, je vous ai rencontré M. [Nom] lundi 20 mai 2019 pour évoquer les conséquences financières de votre contrôle sur pièces, diligenté par le Pôle de Contrôle Revenus Patrimoine (PCRP).

Vous m'avez indiqué être d'accord sur les droits et contesté les pénalités appliquées (manquement délibéré en application de l'article 1729 du CGI).

A ce stade, le service a relevé que vous aviez omis de déclarer six mois de salaires à l'impôt sur le revenu 2017 et aviez calculé vos frais réels sur 220 jours, soit la totalité de l'année. Ainsi, vous avez fortement minoré votre impôt sur le revenu. En conséquence les rappels et pénalités notifiés par proposition de rectification en date du 10/04/2019 sont tout à fait fondés.

Néanmoins, s'agissant d'une première infraction, une proposition de remise transactionnelle des pénalités vous est proposée (cf lettre 4822 jointe à trois exemplaires et lettre 4816). Vous disposez d'un délai de trente jours pour me retourner les 3 lettres 4822 signées).

Je vous prie d'agréer, Monsieur, Madame à l'assurance de ma considération distinguée.

L'Administratrice des Finances Publiques Adjointe.

14. VISUEL NON ADAPTÉ

Objet : DSN - anomalie taux AT

Madame, Monsieur,

Vous avez transmis une déclaration sociale nominative (DSN) concernant le mois de février 2019. Je constate que vous avez fait application d'un taux accident du travail erroné au regard du taux notifié par la Carsat.

J'ai ainsi pu constater les divergences suivantes :

Risque	Taux utilisé dans votre déclaration	Taux en vigueur pour la période tel que connu de nos services
731ZE	0,00	1,20

ANNEXE 2

EXEMPLE DE RÉÉCRITURE D'UN DOCUMENT ADMINISTRATIF

1. AV-AVANT RÉÉCRITURE

Courrier factice
Exemple
à ne pas suivre

[Administration]
[Département]
[Service]

DEPARTEMENT : XX
COMMUNE : AAAAA
PAYS : FRANCE

1

Réf. X secteur XXXX
Dossier : XXXX
Dossier suivi par [Prénom NOM]

[Prénom NOM]
[Adresse]

le XX/XX/XX,

2

Madame/monsieur,

3

Vous avez reçu, sous un précédent pli :
– le XX/XX/XX une notification d'indu concernant *la créance référencée* [numéro de créance] d'un montant
4 de [montant] € au titre de [nom de la prestation financière] ayant pour motif : [CHANGEMENT DE SITUATION].

4

Vous n'êtes pas sans savoir que, selon l'article [numéro d'article] du code [nom du code], la responsabilité de signaler rapidement tout changement de situation vous incombe, notamment financier, professionnel et familial, concernant votre foyer, ainsi que toute modification de votre lieu de résidence. Si vous manquez à cet impératif, vous vous exposez à une radiation. 5

Il vous est possible de réaliser vos déclarations, en ligne, sur siteinternet.fr, à partir de votre espace personnel « Mon compte », par courrier ou par téléphone; pour toute déclaration vous êtes tenus de renseigner
3 votre NIR ainsi que les références dossier. Il convient que vos déclarations soient faites dans les plus brefs délais à l'issue du changement de situation, mais elles peuvent également l'être à tout moment ultérieur en cas d'oubli.

Les déclarations tardives, omissions de déclarations et fausses déclarations peuvent constituer des fraudes. Si de tels manquements se reproduisaient, nous serions dans l'obligation de prendre la sanction qui s'impose à votre encontre.

5

Veuillez recevoir nos salutations respectueuses.

Le directeur/la directrice.

6

Coordonnées de contact :
Pour une question : adresse@mail.fr
Pour un changement de situation par téléphone : XX XXX XXX XX
Pour une réclamation : [Service]
[Adresse]

Réf. Y

2. AP-APRÈS RÉÉCRITURE

Courrier factice
Suggestions d'amélioration

[Administration]
[Département]
[Service]

1

Référence dossier à rappeler dans tous vos courriers :
Secteur XXXX
Dossier XXXX

[Prénom NOM]
[Adresse]

3 **Rappel de vos obligations**

Le [date],

Madame/monsieur [Prénom NOM], 4

5 Au cours de l'année passée, vous avez perçu une somme d'aide [nom de la prestation financière] à laquelle vous n'aviez pas droit car vous n'aviez pas signalé un changement de votre situation.
Vous avez remboursé votre dette et nous vous en remercions.

Pour éviter que cette situation ne se reproduise :

2

Vous devez **signaler rapidement tout changement** professionnel ou familial (ressources, composition du foyer, changement d'adresse…), afin de ne pas avoir à rembourser de fortes sommes. 6

Déclarez tout changement rapidement : 2

En ligne, à partir de votre espace personnel « Mon compte » :
Adresse du site : https://www.siteinternet.gouv.fr/signaler-un-changement
Identifiant de connexion : XX XX XX XX

Par courrier en écrivant au : [Adresse]
→ Penser à rappeler votre numéro de sécurité sociale ainsi que la **référence dossier** indiquée au haut de ce courrier.

Par téléphone au XX.XX.XX.XX.XX.

Veuillez recevoir, madame/monsieur [Prénom NOM], nos salutations respectueuses.

Le directeur/la directrice,
[Prénom NOM]

Références bibliographiques

Assemblée nationale du Québec. (2000). *Loi sur l'administration publique*, LQ 2000, c. 8. Éditeur officiel du Québec. https://canlii.ca/t/69ppf

Beaudet, C. (1999). Les compétences linguistiques et discursives du rédacteur professionnel : un ensemble à circonscrire. Dans Z. Guével et I. Clerc (dir.), *Les professions langagières à l'aube de l'an 2000 : recherches pédagogiques et linguistiques en traduction, rédaction et terminologie* (p. 3-18). Centre international de recherche en aménagement linguistique, Faculté des lettres, Université Laval.

Beaudet, C. (2001). Clarté, lisibilité, intelligibilité des textes : un état de la question et une proposition pédagogique. *Recherches en rédaction professionnelle*, *1*(1), 1-17. https://grandsorganismes.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers/R%C3%A9pertoire%20-%20Simplification%20des%20communications/Simplifier%20le%20contenu%20et%20la%20forme%20des%20%C3%A9crits/c%C3%A9line%20beaudet.pdf

Beaudet, C. et Clerc, I. (2008). L'enseignement de la rédaction professionnelle au Québec. Quels fondements disciplinaires ? Quelle reconnaissance institutionnelle ? Dans D. Alamargot, J. Bouchand, E. Lambert, V. Millogo et C. Beaudet (dir.), *De la France au Québec : l'écriture dans tous ses états. Actes de la conférence internationale.* Poitiers, 12-15 novembre 2008. https://inspe.univ-poitiers.fr/colloque-de-la-france-au-quebec-lecriture-dans-tous-ses-etats/

Beaudet, C. et Rey, V. (2015). Introduction. Dans C. Beaudet et V. Rey (dir.), *Écritures expertes en questions* (p. 7-11). Presses universitaires de Provence.

Bertin, E. (2007). Penser la stratégie dans le champ de la communication : une approche sémiotique. *Nouveaux Actes Sémiotiques*, (110), 1-25. https://www.unilim.fr/actes-semiotiques/73

Boudreau, C. (2017). Les axes de développement du gouvernement électronique : leviers de transformation et défis de gouvernance. Dans N. Michaud (dir.), *Secrets d'États ? Les principes qui guident l'administration publique et ses enjeux contemporains* (2e éd., p. 911-935). Presses de l'Université du Québec.

Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM). (2022). *Demande de Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) ou d'Aide au paiement d'une assurance complémentaire de santé (ACS). Formulaire 12504*07*. Ameli.fr. https://www.ameli.fr/sites/default/files/formulaires/170/s3711.pdf

Caisse primaire d'assurance maladie et Ministère des Solidarités et de la Santé. (2022). *Formulaire de demande d'intervention sur le compte d'accès au DPM*. Dossier médical partagé. https://demarchesadministratives.fr/formulaires/apercu/1388

Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de Loire-Atlantique. (2022). *Espace de paiement en ligne*. Apayer. https://www.apayer.fr/fr/index.html?idCible=cpam44

Catellani, A. (2019). L'entreprise responsable et ses parties prenantes : entre manipulation et co-construction de sens. *Actes Sémiotiques*, (122), 1-27. https://www.unilim.fr/actes-semiotiques/5936

Clerc, I. (2008). La simplification des écrits gouvernementaux au Québec : bilan des travaux sur le rôle du chercheur dans le cadre d'un contrat doctoral. *Technostyle, 22*(1), 86-98.

Clerc, I. (2019). Quelles règles d'écriture se donner pour communiquer avec l'ensemble des citoyens du Québec ? *Éla. Études de linguistique appliquée*, *195*(3), 305-324. https://www.cairn.info/revue-ela-2019-3-page-305.htm

Conseil constitutionnel. (2015). Loi relative à la modernisation et à la simplification du droit et des procédures dans les domaines de la justice et des affaires intérieures (CSCL1504195S). *Journal officiel de la République française*. https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=bKFLVheHnrHOz1NUUFYoya3U0jSD7UEbpl3dAMzpeEM=

Davis, M. (2012). *Graphic Design Theory*. Thames & Hudson.

Direction interministérielle de la transformation publique. (2021). *Je contribue en soumettant un document trop complexe*. https://docs.voxusagers.gouv.fr

Frechin, J.-L. (2019). *Le Design des choses à l'heure du numérique*. FYP éditions.

Goulet, M.-J. et Pelletier, L. (2014). Les compétences technologiques des rédacteurs professionnels : résultats d'un sondage pancanadien et analyse des cours offerts dans les universités ontariennes. *Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire*, *11*(1), 61-72.

Gouvernement du Québec. (2006). *Rédiger… simplement. Principes et recommandations pour une langue administrative de qualité*, Bibliothèque et Archives nationales du Québec. https://mcc.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/spl/rediger_simplement.pdf

Joly, M. et Vanoye, J. (2015). *Introduction à l'analyse de l'image*, Armand Colin.

Kavanagh, É. (2007). Du papier à la page à l'écran : principes de l'adaptation Web. Dans J. Bisaillon (dir.), *La révision professionnelle : processus, stratégies et pratiques* (p. 139-166). Nota bene.

Kellogg, R. (2008). Training writing skills : A cognitive developmental perspective. *Journal of Writing Research*, *1*(1), 1-26.

Labasse, B. (2003). Comprendre son lecteur pour s'en faire comprendre. *Les cahiers de la communication interne*, (13), 20-23.

Labasse, B. (2020). *La valeur des informations : ressorts et contraintes du marché des idées.* Presses de l'Université d'Ottawa.

Lebahar, J.-C. (2007). *La conception en design industriel et en architecture. Désir, pertinence, coopération et cognition*. Hermès, Lavoisier.

Légifrance. (2018). *Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un état au service d'une société de confiance (1)*. https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000037307624/

Le Robert (éd.). (2004). *Lexique administratif*. Dictionnaires Le Robert.

Lupton, E. et Cole Philips, J. (2015). *Graphic Design : The New Basics*. Princeton Architectural Press.

Mauss, M. (1950). *Anthropologie et sociologie*. Presses universitaires de France.

Ministère chargé de l'urbanisme. (2022). *Déclaration préalable pour une maison individuelle et/ou ses annexes – DPMI (Formulaire 13703*08)*. Service-Public.fr. https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R2028

Petit, V. et Bouchardon, S. (2017). L'écriture numérique ou l'écriture selon les machines. Enjeux philosophiques et pédagogiques. *Communication et langages*, *191*(1), 129-148.

Plane, S., Olive, T. et Alamargot, D. (2010). Traitement des contraintes de la production d'écrits : aspects linguistiques et psycholinguistiques. *Langages*, *177*, 83-111.

République française et Direction interministérielle de la transformation publique. (s. d.) *Services publics +*. https://www.plus.transformation.gouv.fr/

Rey, V. et Beaudet, C. (2011). Rapport de stagiaires en formation de lettres aux textes virtuels : vers une nouvelle écriture professionnelle. *Revue de linguistique et didactique des langues*, *43*, 103-116.

Romain, C., Pereira, M.-E. et Rey, V. (2015). Enjeux de politesse interactionnelle et de coopération dans des écrits fonctionnels ou des écrits professionnels : étude de cas. Dans C. Beaudet et V. Rey (dir.), *Écritures expertes en questions* (p. 73-86). Presses universitaires de Provence.

Romain, C., Rey, V. et Pereira, M.-E. (2016). La fonction pragmatique de la ponctuation dans la rédaction professionnelle : une étude de cas. Dans *Actes du Congrès mondial de linguistique française*, SHS Web of Conferences (vol. 27, article 02015). http://dx.doi.org/10.1051/shsconf/20162702015

Romain, C., Rey, V. et Pereira, M.-E. (2017). The Issue of professional writing in the 21st century : Multidisciplinary tools for high-level writing. Dans S. Plane, C. Bazerman, F. Rondelli, C. Donahue, A. N. Applebee, C. Boré, P. Carlino, M. Marquilló Larruy, P. Rogers et D. R. Russell. (dir.), *Research on Writing : Multiples Perspectives* (p. 437-453). The WAC Clearinghouse et Centre de recherche sur les médiations.

Shalamova, N., Rice-Bailey, T. et Wilkoff, K. (2019). Evolving skill sets and job pathways of technical communicators. *Communication Design Quarterly Review*, *6*(3), 14-24.

Stanovich, K. E. (1980). Toward an interactive-compensatory model of individual differences in the development of reading fluency. *Reading Research Quarterly*, *16*(1), 32-71.

Vecchiato, S. (2019). Parcours de simplification. Éduquer à la clarté textuelle dans la communication sur la santé. *Éla. Études de linguistique appliquée*, *3*(195), 343-362.

Partie 2
Fracture numérique et inclusion

Accès à l'information pour une société inclusive

Julie Ruel
Université du Québec en Outaouais
Marie Michèle Grenon
Université Laval
Claude L. Normand
Université du Québec en Outaouais
André C. Moreau
Université du Québec en Outaouais
Alejandro Romero-Torres
École des sciences de la gestion, Université du Québec à Montréal

MOTS-CLÉS

littératie, faibles niveaux de littératie, accès à l'information, société inclusive, usages numériques

INTRODUCTION

Au cours des dernières années, on a assisté à l'augmentation de l'utilisation d'Internet pour la communication et l'accès aux services gouvernementaux. Bien qu'une majorité d'adultes québécois ayant interagi en ligne avec le gouvernement du Québec soit globalement satisfaite de ces interactions (ATN, 2020, p. 8), ce virage numérique amène également des défis sur le plan de l'accès à l'information pour les personnes ayant de faibles niveaux de littératie. Cette contribution présente d'abord un état des lieux

de la littératie en général, puis elle expose les enjeux d'accès et d'usages numériques mis en évidence lors de la pandémie de COVID-19. Enfin, cet article présente le matériel développé dans le cadre d'une recherche-action en le liant à différentes stratégies qui visent à outiller les organisations et les services publics pour soutenir un virage « prolittératie ». Dans le cadre de ce texte, le terme « État » inclut les services publics et les organisations qui desservent la population québécoise.

1. LITTÉRATIE ET ENJEUX D'ACCÈS À L'INFORMATION

Les données issues du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes réalisé par l'OCDE démontrent que 53 % de la population québécoise âgée de 16 à 65 ans présentent des niveaux insuffisants en littératie pour participer pleinement à la société (Statistique Canada, 2013, p. 17). En effet, la littératie va au-delà des capacités à lire et à écrire. Elle se définit comme « la capacité d'une personne, d'un milieu et d'une communauté à comprendre et à communiquer de l'information par le langage sur différents supports pour participer activement à la société, dans différents contextes » (Moreau et al., 2020, p. 56). Ainsi, les personnes ayant des compétences limitées en littératie sont confrontées à des obstacles sur le plan de la communication et de la compréhension lorsqu'elles veulent accéder à l'information gouvernementale ou accomplir des démarches administratives. Il s'agit d'une situation qui touche 60 % des personnes vivant une situation de handicap qu'elle soit de nature sensorielle, cognitive, physique ou psychologique. Ces personnes tendent à avoir des compétences insuffisantes pour lire, traiter, comprendre et utiliser l'information (Bernèche et Traoré, 2007, p. 2). Enfin, les compétences en traitement de l'information sont dorénavant essentielles pour manœuvrer dans un monde où les technologies de l'information et de la communication sont omniprésentes (OCDE, 2016, p. 34). À cet effet, l'avènement du numérique et la grande quantité d'information disponible en ligne augmentent les inégalités d'accès à l'information avec, en conséquence, le phénomène de fracture numérique (Johansson et al., 2021 ; Lussier-Desrochers et al., 2017), créant une société d'inforiches et d'infopauvres.

L'accès à l'information reste crucial dans le domaine de la santé. L'exemple de la pandémie de COVID-19 l'illustre bien. En effet, une synthèse rapide des connaissances (Audy et al., 2021) révèle que la pandémie a mis en évidence des inégalités d'accès et d'usage aux technologies numériques auprès de groupes de citoyens, dont les quatre suivants.

D'abord, les personnes vulnérables sur les plans social et économique sont parmi les populations les plus à risque de vivre l'inégalité d'accès numérique : elles n'ont pas toujours Internet, elles sont moins bien équipées en dispositifs électroniques, en qualité, en quantité et en bande passante (Audy et al., 2021, p. 4). Ensuite, les personnes vivant sur les territoires peu ou mal desservis par les services de télécommunication constituent le deuxième groupe à risque de vivre l'inégalité numérique, causant une fracture numérique liée au lieu de résidence : 46,5 % de la population résidant en territoire rural au Canada n'aurait pas accès à Internet large bande, alors que 98,6 % de la population en zone urbaine y a accès (Audy et al., 2021, p. 5). Pour leur part, les personnes âgées constituent le troisième groupe identifié : elles possèdent et utilisent moins de dispositifs électroniques, elles ont moins accès à Internet et elles ont besoin de plus de soutien, étant moins familières avec l'utilisation de la technologie numérique (Audy et al., 2021, p. 6). Enfin, les personnes présentant un faible niveau de littératie générale, de littératie en santé et de littératie numérique représentent le dernier groupe présenté dans ce texte. Elles ont plus de difficultés à discerner le vrai du faux. Il est même observé que les technologies numériques peuvent créer plus de risques que de bienfaits pour leur santé (Audy et al., 2021, p. 10).

D'ailleurs, les personnes ayant un faible niveau de littératie éprouvent plus de difficultés à trouver et à comprendre l'information diffusée par les instances gouvernementales et elles sont plus enclines à croire les messages associés à la désinformation (McCaffery et al., 2020, p. 7). De plus, la compréhension des messages est affectée lorsque l'information est accompagnée de chiffres et de statistiques (Rudd et Baur, 2020, p. 15). Enfin, la pandémie a apporté son lot d'expressions et de termes inconnus dans la vie de tous les jours : confinement, distanciation, variants, couvre-feu, quarantaine, etc., ce qui augmente les défis de compréhension des messages (Rudd et Baur, 2020, p. 15). En somme, la pandémie de COVID-19 illustre les défis que doit relever l'État pour bien communiquer avec l'ensemble de la population, compte tenu de la fracture numérique qui fragilise davantage certains groupes de citoyens. Le virage numérique change la culture en littératie et risque d'augmenter les inégalités d'accès et d'usage aux personnes vulnérables socialement et économiquement, celles habitant en régions rurales, les populations aînées et celles ayant de faibles compétences en littératie.

2. PERSPECTIVES CONCEPTUELLES

Le gouvernement du Québec a adopté des lois et des politiques[1] pour assurer l'accès en toute égalité aux documents et pour favoriser des communications accessibles. Ces législations sont cohérentes avec le modèle de développement humain et du processus de production du handicap (MDH-PPH) (Fougeyrollas et al., 2015, p. 14). Ce modèle conçoit le handicap comme étant situationnel. En effet, il résulte de l'interaction entre des facteurs personnels et des barrières environnementales et attitudinales qui affectent la participation pleine et entière des individus, sur les bases du droit à l'égalité avec les personnes sans incapacités (Fougeyrollas et Grenier, 2018, p. 8). Dans cette optique, soutenir l'accès signifie réduire les barrières environnementales, sociales ou physiques, dans une perspective d'accès inclusif pour tous (Fougeyrollas et al., 2019, p. 25).

Les organisations gouvernementales et publiques sont invitées à entreprendre des démarches afin de contrer les obstacles qui nuisent à l'accès à l'information et aux services en ligne. Toutefois, cet accès dépasse la disponibilité de l'information sur divers formats ou sur des supports variés. Dans ses communications avec les citoyens, l'État doit viser une information disponible, accessible, acceptable, abordable et utilisable (Grenon et al., 2021, p. 6 ; Ruel et al., 2019, p. 290). Pour Grenon et ses collègues, la dimension de l'accessibilité implique notamment la notion de compréhensibilité, qui suppose de développer de l'information lisible et intelligible (2021, p. 6).

En s'appuyant sur ces perspectives conceptuelles, et face aux différents enjeux et inégalités d'accès et d'usage, que peut faire l'État pour mieux communiquer et pour répondre aux besoins des citoyens, en considérant qu'une proportion importante de la population est à risque d'être pénalisée par le virage numérique ?

3. DÉMARCHE DE RECHERCHE

Des acteurs du Québec se sont regroupés et ont œuvré ensemble dans le cadre d'une recherche-action (Ruel et al., 2018-2020). Ils voulaient

1. *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, RLRQ, c. E-20.1 (2004) ; *Loi sur l'administration publique*, LQ 2000, c. 8 (2000) ; *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* (2007).

identifier et rendre disponibles des dispositifs inclusifs favorisant l'accès à l'information et à sa compréhension pour les personnes en situation de handicap et pour celles ayant des compétences limitées en littératie. Les fruits de cette recherche-action sont disponibles sur le site InfoAccessible (Ruel et al., 2020). La méthodologie de la recherche-action a été retenue puisqu'elle émane des préoccupations des participants (Lapointe et Morrissette, 2017). Elle engage notamment les professionnels – participants – chercheurs à collaborer afin de trouver et de codévelopper des solutions pratiques et des outils en réponse à leurs propres préoccupations, tout en développant de nouveaux savoirs.

Les participants à cette recherche ont été choisis, car ils étaient sensibles aux enjeux de l'accès à l'information pour les populations à risque. Ils sont issus de secteurs variés : organismes communautaires œuvrant auprès de personnes en situation de handicap (n = 4) ; organisations publiques, gouvernementales, de santé et de services sociaux (n = 5) ; étudiantes de cycles supérieurs (n = 2) ; ainsi que chercheurs et cochercheurs intéressés à la littératie, à l'inclusion et aux personnes en situation de handicap (n = 4).

Les participants se sont réunis au cours de six rencontres, dont deux en présentiel, sur une période de 18 mois, de 2018 à 2020. Ces rencontres étaient animées par les chercheurs principaux. Un compte rendu a été produit à la suite de chacune des rencontres et il était validé par les participants au début de la rencontre suivante. Les comptes rendus résumaient le contenu des échanges ainsi que les orientations prises pour le développement des dispositifs inclusifs. L'approche méthodologique de la science du design (Johannesson et Perjons, 2014) a permis de documenter le processus de création des artefacts (Grenon et al., 2022). Enfin, l'équipe de recherche a obtenu les certificats éthiques requis pour la tenue de la recherche.

Les résultats présentés sont les fruits de la recherche-action. Ils incluent les stratégies et les solutions que les participants ont codéveloppées pour mieux répondre aux enjeux retenus concernant l'accès à l'information et la communication entre l'État et les populations desservies.

4. STRATÉGIES POUR AMÉLIORER L'ACCÈS À L'INFORMATION

Les participants ont d'abord identifié les besoins prioritaires auxquels ils voulaient répondre dans le cadre de la recherche, soit : 1) de sensibiliser les décideurs, les services, les communautés et les producteurs

d'information aux réalités des personnes en situation de handicap ou à faibles compétences en littératie ; et 2) d'outiller les milieux afin de rendre leurs communications plus accessibles. Les participants ont ensuite choisi des stratégies pour répondre à ces besoins, notamment lors des communications entre l'État et les citoyens. Dans cet article, trois stratégies sont présentées : 1) la sensibilisation des organisations et des services aux enjeux de la littératie ; 2) la rédaction d'une information plus compréhensible ; et 3) la contribution des parties prenantes. Pour les participants, la combinaison de ces stratégies peut améliorer l'accès à l'information et aux communications. Elle favorise aussi le virage « prolittératie » des organisations, c'est-à-dire qu'elles considèrent davantage la diversité des populations qu'elles desservent, notamment au regard de leurs compétences variées en littératie (Ruel et al., 2018, p. 103).

Les stratégies choisies correspondent aussi aux recommandations identifiées par Audy et al. (2021, p. 13) pour contrer les inégalités d'usage et d'accès numérique. Parmi celles-ci, on retrouve : 1) la sensibilisation des décideurs aux barrières qui nuisent à l'accès aux services offerts en ligne, au regard de l'équité, entre autres ; 2) la sensibilisation des concepteurs d'information pour qu'ils adhèrent aux principes de conception universelle et inclusive, centrés sur les publics cibles ; et 3) l'implication des différents publics cibles pour mieux connaître leurs besoins. De plus, ces auteurs nomment l'importance de varier les modalités pour informer les publics cibles selon leurs préférences ainsi que d'offrir plus de ressources pour les soutenir.

Les besoins prioritaires et les stratégies retenues ont orienté les échanges et les actions des participants : ceux-ci ont répertorié et conçu du matériel de sensibilisation et de soutien diversifié, disponible gratuitement en ligne sur le site d'InfoAccessible (Ruel et al., 2020). Ce site, fruit de la recherche, offre toute une série d'outils et de bonnes pratiques pour guider les concepteurs pour rendre l'information et les communications plus accessibles. Il sert donc de répertoire commun des outils développés dans le cadre de la recherche-action. Il s'adresse à toute personne, organisation ou communauté appelée à produire, à réviser ou à adapter des contenus d'information d'intérêt général, de façon inclusive.

Les sections suivantes présentent chacune des trois stratégies retenues et le matériel concret répertorié ou codéveloppé dans le cadre de la recherche-action qui y est associé. Les stratégies et le matériel visent l'accès à l'information pour tous et l'amélioration de la communication entre l'État et les citoyens. Dans les trois sections, un exemple concret

illustre l'utilisation de chacune des stratégies. Ces trois exemples ont été documentés hors recherche-action.

5. SENSIBILISER L'ÉTAT

Pour améliorer la capacité des organisations à mieux communiquer avec tous leurs publics, les participants ont relevé l'importance pour ces instances d'être conscientes de l'état des lieux concernant les compétences en littératie pour tous et pour certaines populations cibles. La sensibilisation comprend aussi plusieurs types de littératie, comme la littératie en santé et la littératie numérique. Comme le suggère la définition de la littératie (Moreau et al., 2020, p. 56), le fardeau de bien informer la population dépend, entre autres, de la capacité de l'État à bien communiquer l'information dans différents contextes.

La sensibilisation est un travail continu qui doit régulièrement être fait auprès des décideurs et des concepteurs d'information. Pour appuyer cette démarche, les participants à la recherche-action ont déposé du matériel sous l'onglet « Sensibilisation » du site InfoAccessible. Il comprend des vidéos sur les sujets suivants : 1) la littératie et l'accès à l'information ; 2) l'accès à l'information en matière de santé ; 3) l'accès à l'information par les outils numériques ; et 4) des stratégies pour mieux informer et pour devenir une organisation « prolittératie ». Deux autres vidéos présentent une situation fictive pouvant être vécue par une organisation publique lorsqu'une situation d'urgence survient et qu'elle doit informer sa population. L'une d'elles expose les problèmes vécus par les personnes présentant un faible niveau de littératie pour accéder à l'information et la comprendre, alors que la deuxième suggère des moyens pour augmenter l'accès au message et à sa compréhension. À titre d'exemple, cette documentation peut être utilisée par des administrations publiques qui souhaitent sensibiliser leur personnel aux défis et aux réalités vécues par les citoyens ayant de faibles compétences en littératie.

L'onglet « Références » regroupe une liste de documents et des liens vers un répertoire de dossiers et de ressources sur l'accès à l'information, dont des guides de rédaction, des normes et des politiques, des enquêtes sur les compétences en littératie et des sites Web pertinents. Ces outils ont entre autres été conçus pour appuyer les démarches de rédaction et de production de contenus numériques.

L'encadré suivant présente une illustration d'une activité de sensibilisation réalisée par la Coalition Communic'Action (2021).

EXEMPLE D'UNE COALITION QUI SENSIBILISE

Des personnes intervenantes et chercheuses provenant d'organismes communautaires, des communications, de l'éducation et de la santé, dont la santé publique, se sont regroupées dans une coalition nommée Communic'Action. Ensemble, ces personnes veulent agir pour que les informations en santé publique soient plus accessibles pour toute la population et particulièrement pour les personnes présentant des défis sur le plan de la littératie. Comme première action, elles ont écrit une lettre ouverte, publiée dans le journal *La Presse* + (Coalition Communic'Action, 2021), afin de sensibiliser les décideurs, les médias et la population générale aux problèmes d'accès à l'information qui ont été mis en évidence lors de la pandémie de COVID-19. Des solutions existent, mais elles exigent d'abord un changement de perspective de la part des services et des concepteurs sur ce qu'est une information acceptable, crédible et accessible.

6. APPRENDRE À RÉDIGER UNE INFORMATION COMPRÉHENSIBLE

Pour rendre leur information plus accessible, les services publics et les organisations ont la responsabilité de la rendre plus claire et plus compréhensible, soit lisible et intelligible (Grenon et al., 2021, p. 6 ; Ruel et al., 2019, p. 290 ; Spring, 2020, p. 172). Une information disponible, mais non claire, est un obstacle à sa compréhension et à la mobilisation des publics concernés vers l'action (Rudd et Baur, 2020, p. 14). La *Loi canadienne sur l'accessibilité*[2], adoptée en 2019, a identifié les communications comme un secteur prioritaire pour assurer à tous les citoyens un accès égal à une information claire et concise, incluant celle sur Internet. Pour ce faire, des normes d'accessibilité pour le langage clair sont en élaboration. Les participants à la recherche estiment pertinent que toute personne qui produit de l'information adhère à cette orientation et ils soulignent l'importance d'adopter des pratiques de rédaction en langage clair. Ce tournant appelle aussi l'État à former son personnel et à le soutenir, de telle sorte que l'information devienne de plus en plus accessible.

Les participants ont développé du matériel et l'ont déposé sur le site InfoAccessible pour faciliter la rédaction de messages clairs et compréhensibles (onglet « Rédaction »), pour accompagner les concepteurs dans le choix et l'utilisation des images (onglet « Images »), pour les aider à concevoir un site Web plus accessible, ce qui inclut la rédaction numérique

2. *Loi canadienne sur l'accessibilité*, L.C. 2019, ch. 10.

(onglet « Numérique »). Pour chacun de ces onglets, le matériel développé comprend, entre autres : 1) des exemples de « Bonnes pratiques » ; 2) des exemples de « Ressources » qui respectent des critères pour concevoir des textes, des images ou des informations numériques plus accessibles ; 3) des exemples « Avant-Après » ; et 4) des « Listes de vérification » qui comprennent les critères recommandés pour rédiger une information facile à lire et à comprendre, pour créer des illustrations logiques, pour utiliser des images ou pour concevoir des sites Web et des supports numériques qui rendent l'information plus accessible. Sous l'onglet « Références », on retrouve la liste de vérification pour mieux communiquer oralement. D'autres outils sont disponibles, tels que des « Banques d'images » ou des « Critères pour télécharger des images de qualité » (onglet « Images »), ou encore des consignes identifiées dans le document « Comment créer des documents numériques plus accessibles » (onglet « Numérique »).

Il faut préciser aussi que les informations disponibles uniquement sur Internet sont insuffisantes. Le virage technologique met en évidence des écarts d'accès à l'information entre les privilégiés du numérique et les défavorisés. Pour contrer cet enjeu, il est recommandé de diversifier les façons de rejoindre les populations les plus vulnérables en variant les formats et les supports. À titre d'exemples, l'information peut être diffusée par affichage public, dépliants, envois postaux ; par l'entremise de groupes sociaux, communautaires et religieux ; par des communications orales simplifiées ; par du démarchage ciblé auprès d'individus faisant partie des groupes vulnérables ; par des vidéos intégrant la vidéodescription, les sous-titres, le ralentissement du débit ou la langue des signes et par les médias traditionnels tels que les journaux, la radio et la télévision (Rudd et Baur, 2020, p. 14).

Le prochain encadré illustre le choix d'une municipalité pour favoriser une communication claire avec ses citoyens.

EXEMPLE D'UNE MUNICIPALITÉ QUI FORME SES EMPLOYÉS

La *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (2004)[3] oblige, entre autres, les municipalités d'au moins 15 000 habitants à produire un plan d'action annuel afin de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. La Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu a choisi de former son personnel à propos

3. *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, RLRQ, c. E-20.1.

de l'accessibilité universelle. La formation a trait à la littératie et à ses enjeux et permet aux participants d'apprendre comment réussir des communications qui soient compréhensibles pour l'ensemble des citoyens. Avec l'année à venir (2022), ce seront plus de 100 employés de tous les services de la municipalité qui auront bénéficié de ces formations.

7. FAIRE PARTICIPER LES PARTIES PRENANTES

Le contenu de l'information, les mots utilisés, le choix des images et les référents culturels influencent aussi la compréhension du message et son adhésion à celui-ci. Tout au long de la recherche-action, la contribution des parties prenantes a été identifiée comme un moyen d'assurer la compréhension de l'information. Les listes de vérification déposées sur le site InfoAccessible rappellent aux concepteurs de choisir les mots, les images ou les contenus qui sont connus, lisibles et compréhensibles par les destinataires. Pour ce faire, il est suggéré de s'associer à des personnes représentant les publics cibles afin de coconstruire avec elles l'information, la valider et en tester la compréhension (Ruel et al., 2016, p. 123 ; Ruel et al., 2019, p. 296). Ce faisant, toute personne qui adopte de telles pratiques contribuera au mouvement « prolittératie » de l'État.

Le prochain encadré montre une démarche réalisée avec des parties prenantes afin d'améliorer l'accès à l'information qui leur est destinée.

EXEMPLE D'UNE DÉMARCHE RÉALISÉE AVEC LES PARTIES PRENANTES

La Jarnigoine, groupe d'alphabétisation à Montréal, travaille sur les enjeux de communications en santé depuis plusieurs années. La direction régionale de la santé publique de Montréal a demandé aux membres de cet organisme communautaire de s'associer à elle afin d'évaluer des messages portant sur la vaccination contre la COVID-19. Cette expérience a permis d'explorer les expressions, les mots et la formulation des messages plus difficiles à comprendre. De même, au-delà des mots, les échanges ont fait émerger les croyances et les construits des participants sur les vaccins, leur faisant réaliser qu'en plus de concevoir un message facile à lire et à comprendre, celui-ci doit être signifiant pour le public destinataire.

CONCLUSION

Le virage « prolittératie » appelle les organisations et les services publics à démocratiser l'information en la rendant disponible et compréhensible pour le plus grand nombre, particulièrement en cette ère où l'information est de plus en plus présentée en version numérique. Le rappel des enjeux d'accès à l'information et des inégalités d'accès et d'usage du numérique devrait amener l'État à se questionner et à remettre en cause la voie unique du numérique pour informer et pour desservir tous les citoyens.

La pandémie de COVID-19 a mis en évidence les inégalités sociales, de santé et numériques qui se répercutent chez plusieurs groupes vulnérables, parmi lesquels se trouvent plusieurs personnes ayant de faibles compétences en littératie. Toutefois, des stratégies peuvent être adoptées pour sensibiliser, former et soutenir l'État afin qu'il rende ses informations et ses communications plus accessibles. Le présent article en a exposé quelques-unes. Si les normes pour assurer l'accessibilité universelle aux environnements bâtis font dorénavant partie des pratiques adoptées (Groupe CSA, 2019), il est temps d'en avoir pour l'information. Ces stratégies en architecture permettent d'éliminer, sinon d'atténuer, les obstacles liés à l'accès universel aux bâtiments et aux lieux publics. Notre visée est qu'il en soit de même pour l'adoption et l'acceptation de pratiques nécessaires pour améliorer l'accès à l'information pour tous, pour une société inclusive. C'est notre actuel cheval de bataille.

Références bibliographiques

Académie de la transformation numérique (ATN). (2020). Services gouvernementaux en ligne. *NETendances*, *11*(6), 1-12. https://transformation-numerique.ulaval.ca/wp-content/uploads/2021/04/netendances-2020-services-gouvernementaux-en-ligne.pdf

Audy, É., Gamache, L., Gauthier, A., Lemétayer, F., Lessard, S. et Melançon, A. (2021). *Inégalités d'accès et d'usage des technologies numériques : un déterminant préoccupant pour la santé de la population ?* Institut national de santé publique du Québec. https://www.inspq.qc.ca/publications/3148-inegalites-acces-usage-technologies-numeriques

Bernèche, F. et Traoré, L. (2007). Y a-t-il des liens entre la littératie et la santé ? Ce que montrent les résultats québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes – 2003. *Zoom Santé*, (novembre), 1-4. https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/no-10-y-a-t-il-des-liens-entre-la-litteratie-et-la-sante-ce-que-montrent-les-resultats-quebecois-de-lenquete-internationale-sur-lalphabetisation-et-les-competences-des-adultes-2003.pdf

Coalition Communic'Action. (2021, 28 mai). Plaidoyer pour une information accessible à tous. *La Presse +*. https://plus.lapresse.ca/screens/9f50ad5c-05cd-4963-826d-277fdcd2d661__7C___0.html?utm_content=ulink&utm_source=lpp&utm_medium=referral&utm_campaign=internal%20share&fbclid=IwAR2gk5yrF3-Luov4zZpmhqh_b_wvT4uSQWYNg8srTpE9D5CrSJ238rcSprs

Fougeyrollas, P., Fiset, D., Dumont, I., Grenier, Y., Boucher, N. et Gamache, S. (2019). Réflexion critique sur la notion d'accessibilité universelle et articulation conceptuelle pour le développement d'environnements inclusifs. *Revue Développement humain, handicap et changement social*, *25*(1), 161-175.

Fougeyrollas, P. et Grenier, Y. (2018). Monitoring disability policies and legislation towards effective exercise of rights to equality and inclusive access for persons with disabilities : The case of the Quebec model. *Societies*, *8*(41), 1-12. https://doi.org/10.3390/soc8020041

Fougeyrollas, P., Noreau, L., Boucher, N., Fiset, D., Grenier, Y., Philibert, M. et Hazard, D. (2015). Handicap, environnement, participation sociale et droits humains : du concept d'accès à sa mesure. *Revue Développement humain, handicap et changement social*, (numéro hors-série), 5-28.

Gouvernement du Canada. (2019, 21 juin). *Loi canadienne sur l'accessibilité*, L.C. 2019, ch. 10. https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/A-0.6/

Grenon, M. M., Romero-Torres, A., Ruel, J., Moreau, A. C., Normand, C. L. et Prud'Homme, M. (2022, sous presse). Vouloir sans pouvoir ? Facilitateurs et obstacles pour concevoir une vidéo qui informe mieux. *Revue francophone de la déficience intellectuelle.*

Grenon, M. M., Ruel, J., Fougeyrollas, P., Normand, C. L., Moreau, A. C., Romero-Torres, A. et Gravel, S. (2021). Conceptualizing access to and understanding of information. *Universal Access in the Information Society*. https://doi.org/10.1007/s10209-021-00836-w

Groupe CSA. (2019). *Conception accessible pour l'environnement bâti (CSA B651 : 19). Norme nationale du Canada.* https://www.csagroup.org/wp-content/uploads/B651-18FR.pdf

Johannesson, P. et Perjons, E. (2014). *An Introduction to Design Science*. Springer International Publishing.

Johansson, S., Gulliksen, J. et Gustavsson, C. (2021). Disability digital divide : The use of the Internet, smartphones, computers and tablets among people with disabilities in Sweden. *Universal Access in the Information Society*, *20*, 105-120. https://doi.org/10.1007/s10209-020-00714-x

Lapointe, P. et Morrissette, J. (2017). La conciliation des intérêts et enjeux entre chercheurs et professionnels lors de la phase initiale de recherches participatives en éducation. *Phronesis*, *6*(1-2), 8-20.

LégisQuébec. (2004). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (E-20.1)*. http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/e-20.1

Lussier-Desrochers, D., Normand, C. L., Romero-Torres, A., Lachapelle, Y., Godin-Tremblay, V., Dupont, M.-È., Roux, J., Pépin-Beauchesne, L. et Bilodeau, P. (2017). Bridging the digital divide for people with intellectual disability. *Cyberpsychology : Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, *11*(1), article 1. https://doi.org/10.5817/CP2017-1-1

McCaffery, K. J., Dodd, R. H., Cvejic, E., Ayre, J., Batcup, C., Isautier, J. M. J., Copp, T., Bonner, C., Pickles, K., Nickel, B., Dakin, T., Cornell, S. et Wolf, M. S. (2020). Health literacy and disparities in COVID-19–related knowledge, attitudes, beliefs and behaviours in Australia. *Public Health Res Pract.*, *30*(4), e30342012. https://doi.org/10.17061/phrp30342012

Moreau, A. C., Lacelle, N., Ruel, J. et Messier, G. (2020). Proposition d'une conceptualisation coconstruite de la littératie : résultat d'une recherche-développement. *Les Dossiers des sciences de l'éducation*, *43*, 45-59.

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). (2016). *L'importance des compétences : nouveaux résultats de l'Évaluation des compétences des adultes. Études de l'OCDE sur les compétences*. OCDE. http://dx.doi.org/10.1787/9789264259492-fr

Rudd, R. et Baur, C. (2020). Health literacy and early insights during a pandemic. *Journal of Communication in Healthcare*, *13*(1), 13-16. https://doi.org/10.1080/17538068.2020.1760622

Ruel, J. et Allaire, C. (dir.) (2018). *Communiquer pour tous. Guide pour une information accessible*. Santé publique France, Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion. http://w3.uqo.ca/communiquerpourtous

Ruel, J., Gingras, F., Moreau, A. C. et Grenon, M. M. (2019). L'accès à l'information sous l'angle de sa compréhensibilité : lorsque l'émetteur rencontre le récepteur. *Éla. Études de linguistique appliquée*, *3*(195), 285-303.

Ruel, J., Moreau, A. C., Kassi, B. et Prud'homme, M. (2016). La rédaction inclusive : démarche participative à privilégier auprès de personnes ayant de faibles compétences en littératie. *Revue internationale de communication et de socialisation*, *3*(2), 181-196. https://www.researchgate.net/publication/339737765_La_redaction_inclusive_demarche_participative_a_privilegier_aupres_de_personnes_ayant_de_faibles_competences_en_litteratie

Ruel, J., Romero-Torres, A., Moreau, A. C., Normand, C. L., Fougeyrollas, P. et partenaires (2018-2020). *Recherche-action pour augmenter l'accès à l'information et à sa compréhension pour les personnes ayant des incapacités ou de faibles compétences en littératie* [document inédit]. Recherche financée par l'initiative Société inclusive.

Ruel, J., Romero-Torres, A., Prud'homme, M., Grenon, M. M., Moreau, A. C., Normand, C. L., Charest, A., Couture, P., Dassy, S., Gravel, S., Lacroix, N., Lagacé, L., Lanneville, C. et Navert, S. (2020). *InfoAccessible : accéder à l'information et à sa compréhension pour une société inclusive*. http://w4.uqo.ca/infoaccessible/

Spring, H. (2020). Health literacy and COVID-19. *Health Information and Libraries Journal*, *37*(3), 171-172. https://doi.org/10.1111/hir.12322

Statistique Canada. (2013). *Les compétences au Canada. Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*. Gouvernement du Canada. https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/89-555-x/89-555-x2013001-fra.pdf?st=g9zSBSbA

Écrivains publics et rédacteurs dans les institutions publiques

Les défis de la dématérialisation et les modèles de courriels personnalisés

Michèle Monte
Université de Toulon
Sophie-Émeline Jouanny
Université de Toulon, Caisse d'allocations familiales du Finistère
Franck Danger
Service d'écriture publique – Réseau des écrivains publics à vocation sociale

MOTS-CLÉS

écrivain public, modèle rédactionnel, courriel, services sociaux, usagers des services sociaux

INTRODUCTION

Le travail que nous présentons ici résulte d'une collaboration originale entre Michèle Monte, ancienne responsable de la licence professionnelle *Écrivain public-conseil en écriture* de l'Université de Toulon, et Sophie-Émeline Jouanny et Franck Danger, deux écrivains publics qui interviennent dans cette licence. Le sujet du colloque à l'origine de cette collaboration a retenu notre attention, car la dématérialisation est

sans conteste un défi à relever, tant pour les services publics qui doivent revoir tous leurs modes de communication et « faire plus avec moins de moyens[1] » que pour les écrivains publics soucieux d'aider les usagers dans leurs nouvelles démarches. Or, bien que la France donne l'image d'un État centralisé, les situations sont extrêmement variées d'un département[2] à l'autre, d'une administration à l'autre. À tel endroit, les administrations acceptent passivement les nouvelles évolutions technologiques et réduisent leur accueil au public sans réfléchir à des dispositifs compensatoires, tandis que, dans d'autres lieux, tout est fait pour pallier les difficultés créées par la dématérialisation et maintenir une relation personnalisée avec l'usager. À cet égard, la CAF (Caisse d'allocations familiales) du Finistère, qui emploie Sophie-Émeline Jouanny, fait figure de pionnière, puisqu'elle a créé en son sein un service d'écrivain public tout en soutenant un processus d'amélioration des courriels. C'est pourquoi, après un état des lieux rédigé par Michèle Monte et Franck Danger qui montre comment le métier d'écrivain public se trouve confronté à de nouvelles exigences dans un contexte peu favorable à l'usager, Sophie-Émeline Jouanny présente le travail innovant qu'elle a pu développer à la CAF comme exemple de bonnes pratiques qu'il conviendrait de développer.

1. LES MUTATIONS DU MÉTIER D'ÉCRIVAIN PUBLIC

En 2016, trois acteurs institutionnels – la CAF en janvier, Pôle emploi en mars et les Impôts en avril – nous font basculer dans une nouvelle ère : la dématérialisation des démarches administratives, un processus décidé en 2010 et qui doit trouver son terme en 2022. La relation de service est organisée « à partir de trois grands niveaux de la demande des usagers : information générale, information spécialisée, expertise et conseil[3] ». Seuls les usagers relevant de ce dernier niveau devraient accéder à un entretien en face-à-face. Les accueils fonctionnent désormais uniquement sur rendez-vous et le rendez-vous n'est accordé que si le motif de la demande est validé par l'institution sollicitée. Les usagers sont invités à se mobiliser

1. Depuis 1996, l'activité des différentes branches de la Sécurité sociale est encadrée par la contractualisation d'une convention d'objectifs et de gestion entre les caisses nationales et l'État, convention déclinée ensuite localement.
2. Les 100 départements français sont l'unité géographique et administrative pertinente pour de nombreux services sociaux : Caisse d'allocations familiales (qui verse les diverses prestations familiales, mais aussi l'Aide personnalisée au logement et le RSA, revenu de solidarité active pour les personnes sans emploi n'ayant pas droit au chômage), Caisse primaire d'assurance maladie, Aide sociale à l'enfance.
3. Circulaire CNAF du 6 juin 2012 citée par Deville (2018, p. 95).

pour devenir « coproducteurs » de leurs droits, selon les termes utilisés par des responsables des points d'accès au RSA[4] interviewés par Deville (2018, p. 92), ce qui signifie faire des démarches sur Internet en autonomie, soit de chez soi, soit en utilisant les bornes des points d'accès. Pour beaucoup, l'accès aux droits relève d'un parcours du combattant : les plateformes téléphoniques confrontent les usagers à des attentes sans fin et à des menus automatisés, et les démarches informatiques sont inabordables, faute du matériel adéquat, de la connexion suffisante ou de la compréhension du fonctionnement de la machine. Deville ajoute que, de plus, « l'expression de la demande des administrés doit relever du registre juridique et technique pour accéder à l'interaction de guichet » (2018, p. 106). La sociologue cite le cas de deux personnes qui relèvent bien des services en face-à-face mais qui, ne parvenant pas à exprimer leur demande dans les termes requis, sont renvoyés l'une aux services sociaux, l'autre à un formulaire à remplir en ligne alors qu'elle n'a jamais vu d'ordinateur (Deville, 2018, p. 108). C'est ainsi que « le fonctionnement administratif contribue à mettre à l'écart ceux qui sont loin » (Deville, 2018, p. 107).

Face à cette évolution des institutions de l'État social, elles-mêmes contraintes par les directives émanant des gouvernements successifs, l'écrivain public à vocation sociale est devenu socionumérique, incluant dans son travail les démarches en ligne pour demander une allocation, déclarer ses ressources ou signaler un changement de situation. De plus, alors que les demandes de courrier étaient en baisse constante, ces trois dernières années ont vu une augmentation nette des demandes en médiation d'écriture. Réclamations, requêtes et recours se sont multipliés : l'écrit est devenu le moyen de s'adresser directement aux agents et de contourner les difficultés des serveurs téléphoniques. Dès lors, écrire pour l'autre, c'est, comme avant, accueillir, écouter, reformuler, avant d'élaborer avec la personne concernée une réponse argumentée et chaque fois inédite, mais c'est aussi la rassurer avec ce bout d'humanité que l'écrivain public aura glissé dans l'enveloppe avec le courrier avant de la cacheter.

En 2018, le ministère des Solidarités et de la Santé présentait la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, un plan très précis en 21 mesures et une volonté affichée « de transformer la formation et certains métiers du travail social » devant se traduire par « la reconnaissance de nouveaux métiers ou de nouveaux diplômes universitaires (*écrivains publics*[5], médiateurs sociaux, concepteurs sociaux) ». Mais,

4. Voir la note 2.
5. C'est nous qui soulignons.

malgré les démarches entreprises par la responsable de la licence professionnelle de l'Université de Toulon auprès des conseillers ministériels, *les écrivains publics sont oubliés* en dépit de leur connaissance fine des voies réglementaires de chacun des services publics. Face aux 10 millions de personnes environ qui ne maîtrisent toujours pas le numérique en France, l'État a décidé récemment de promouvoir de nouveaux métiers comme les conseillers numériques, mais sans exiger que ceux-ci aient une compétence en matière de médiation d'écriture.

Sur le plan local, cependant, dans le Vaucluse, après un état des lieux sur les publics les plus fragiles en situation d'illettrisme et d'illectronisme, le département, la CAF, la MSA[6], mais aussi l'État au titre de la politique de la ville, décident de lancer fin 2019 un appel à projets afin de faciliter le « recours aux droits ». Un des critères principaux de sélection exige que les intervenants des structures candidates disposent d'une qualification d'écrivain public. Depuis, l'expérimentation d'écriture publique numérique du Réseau des acteurs de l'inclusion numérique en Vaucluse se poursuit et les intervenants remplissent parfaitement leurs missions de formation au maniement du numérique ou de médiation écrite.

2. UNE EXPÉRIENCE INNOVANTE

Sophie-Émeline Jouanny est écrivaine publique à la CAF du Finistère. Soutenue par les directions successives de cet organisme depuis 14 ans, elle a créé un service d'écrivain public qui se présente sous la forme d'interventions rédactionnelles confidentielles destinées, sur la demande et au bénéfice d'un usager, à défendre et à préserver ses droits et intérêts ainsi qu'à maintenir, voire à restaurer, ses liens sociaux et familiaux. Corrélativement, elle est à l'origine d'un projet interne portant sur la qualité de la correspondance de l'organisme, qu'elle pilote depuis 7 ans. Ces travaux en appui aux métiers dits de production se traduisent par une mise à disposition de modèles de courriels dans une base unique et par des formations offertes aux salariés chargés d'y répondre. L'expérience qu'elle partage ici constitue un exemple de mise en application d'actions coordonnées visant à valoriser l'efficacité communicationnelle, soutenues par la mobilisation avisée et pérenne de la CAF du Finistère.

6. Mutualité sociale agricole qui remplit auprès des agriculteurs et salariés agricoles les mêmes fonctions que la CAF.

2.1. Les caractéristiques du courriel

Si on le compare avec le courrier postal, la lettre dématérialisée et la conversation numérique instantanée, le courriel possède des caractéristiques spécifiques quant aux situations de lecture et à son utilisation.

2.1.1. Le courriel : dans quelle situation de lecture ?

La lecture d'un courriel s'exécute sur un écran (ordinateur de bureau, ordinateur portable, tablette, téléphones intelligents, écran de montre connectée…). La taille de l'écran offre à son utilisateur de se trouver dans des positions physiques diverses (debout, assis, allongé…), d'être statique ou en mobilité (dans les transports, au cours d'une activité sportive…), seul aussi bien qu'entouré – dans des contextes où il est parfois difficile de capter son attention. Le confort de lecture dépend non seulement de la taille et de la qualité de cet écran, mais également du fait que soit programmée ou non l'adaptation automatique de la page affichée à la taille de l'écran (*responsive Web design*).

Contrairement au lecteur d'une lettre qui peut immédiatement visualiser le nombre de pages à lire et la structure du document (paragraphes, annexes…), le lecteur d'un courriel ne dispose pas de repères visuels lui permettant de jauger le texte qu'il s'apprête à lire. Ce défaut d'anticipation peut mettre en difficulté des publics à l'aise avec l'écrit traditionnel, sans parler, bien évidemment, de l'obstacle que constitue pour beaucoup la non-maîtrise des outils et usages numériques.

2.1.2. Le courriel : pour quelle communication ?

Dans le cadre de la relation entre usagers et administrations, les usagers choisissent généralement le courrier pour des contacts officiels pouvant être produits dans le cadre d'une procédure, à l'amiable ou contentieuse, qu'ils entreprennent ou à laquelle ils répondent : exercer un recours, formuler une contestation, produire des arguments en défense d'une allégation de fraude… Ils privilégient le courriel pour la gestion courante de leur dossier : le plus souvent, le courriel véhicule des informations simples qui peuvent être enregistrées dans leur dossier (coproduction déclarative), des questions portant sur des droits, sur les modes de calcul, sur les procédures, le signalement d'un dysfonctionnement ponctuel (comme un problème d'accès à une téléprocédure), ou pour signifier une impatience ou une insatisfaction sur le service rendu.

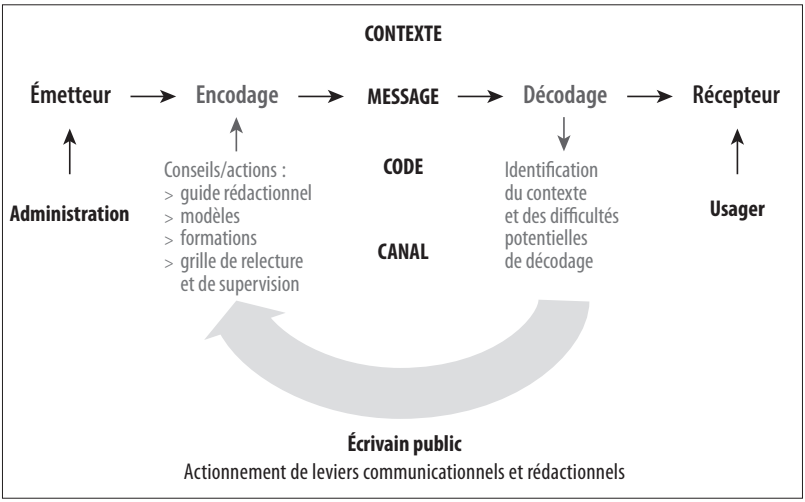
Ainsi, plutôt que conduire au remplacement du courrier, l'utilisation du courriel ajoute des motifs de contacts en se substituant parfois au contact téléphonique ou à l'accueil physique, avec la différence qu'il résulte une trace écrite de l'échange.

Les délais de réponse attendus diffèrent également : plusieurs semaines peuvent sembler acceptables pour obtenir une réponse à un courrier quand une réponse à un courriel est attendue dans un délai de 48 à 72 heures et que l'immédiateté est requise lors d'une conversation numérique instantanée.

2.2. L'écrivain public dans l'acte de communication

Selon Clerc (2011, p. 32), « l'inadéquation des documents aux besoins et aux capacités des lecteurs trahit deux lacunes fondamentales : la méconnaissance de ce qu'est un acte de communication et le non-respect d'une démarche de rédaction professionnelle ». Fondamentalement, le rédacteur doit tenir compte à la fois des attentes de son mandant et du rôle clé du lecteur dans la coconstruction du sens. La représentation du lecteur est ainsi un élément clé dans le guide de métacontrôle de la tâche rédactionnelle que proposent Beaudet et Rey (2012, p. 180-183). C'est ici que l'expertise de l'écrivain public, qui allie la connaissance des difficultés de compréhension récurrentes des usagers, la connaissance technique des usages administratifs et les compétences du rédacteur professionnel, a tout son rôle à jouer. C'est pourquoi la CAF du Finistère a choisi de s'appuyer sur l'expertise d'une écrivaine publique intervenante sociale, pour mettre en œuvre des actions permettant d'améliorer sa relation écrite avec les allocataires. L'une de ces actions consiste, pour Sophie-Émeline Jouanny, à animer une base de modèles de courriels utilisés dans la correspondance avec les administrés. La figure 1 situe son action dans l'acte de communication.

FIGURE 1. **L'écrivain public dans le schéma de la communication**



Source : Adapté de Jakobson (1963, p. 214).

Dans une perspective d'efficacité communicationnelle, les stratégies rédactionnelles mises en œuvre dans la conception des modèles de courriels visent notamment à prévenir les erreurs de décodage, à faciliter l'appropriation des informations par l'usager, à anticiper les questions, cela en agissant à toutes les étapes de l'acte de communication : l'intention communicationnelle, l'encodage, la lecture, le contact futur. Autrement dit, le travail de création de modèles de courriels consiste en l'encodage d'un message intentionnellement attentif à l'usager et à sa situation, pensé pour être lu sur des supports et dans des conditions de lecture variables et conçu pour permettre une appropriation aisée et une *utilisabilité* de l'information. Il met en œuvre les principes et recommandations d'écriture recensés par Clerc (2019) et diffusés, en France, via des outils développés par le Comité d'orientation pour la simplification du langage administratif (COSLA) puis déclinés sous la forme de chartes rédactionnelles ou de guides par les administrations.

2.3. La création des modèles de courriel

Écrire un message personnalisé peut sembler peu compatible avec l'utilisation d'un modèle ; pourtant, c'est bien par un travail rédactionnel préalable et par un agencement préconçu que la dimension relationnelle se trouve préservée dans le corpus de modèles observé.

Précisons tout d'abord, en référence à la typologie des affordances textuelles élaborée par Kavanagh et al. (2016, paragr. 29 et 30), que le concepteur du modèle travaille essentiellement au niveau de la planification du texte et de sa microstructure : c'est ainsi qu'il distinguera clairement les parties du texte affectées à des fonctions différentes et qu'il évitera les paragraphes trop compacts ou la multiplication des parenthèses. Mais il peut aussi conseiller les concepteurs du site de l'administration, de façon à ce que les différents espaces (informations générales, compte personnel, messagerie, etc.) soient facilement identifiés par la personne qui navigue sur le site, ce qui correspond à des affordances plus macroscopiques, préalables à l'entrée dans le texte.

En ce qui concerne le courriel proprement dit, il convient de fournir au lecteur des éléments connus afin qu'il s'approprie les éléments inconnus de l'information qui lui parvient. Outre les choix de dénomination et de caractérisation qui définissent le travail de thématisation[7], l'un des moyens d'y parvenir consiste à structurer le texte toujours selon le même modèle pour que l'utilisateur puisse acquérir progressivement une expérience qui facilitera ses échanges ultérieurs. De la même façon que nous nous orientons mieux dans les rayons d'un supermarché que nous connaissons, une même structure de texte permettra au lecteur, après quelques expériences, de se sentir plus en sécurité. Par exemple, l'utilisation répétée du plan OREDO – le sigle renvoie à la structuration du message en cinq parties distinctes : Objet, Rappel de la demande, Explication, Décision, Ouverture – permet à l'usager d'ancrer une routine de lecture à valeur prédictive, et d'intérioriser les caractéristiques du genre. Cet élément est d'autant plus important à prendre en compte qu'une dimension psychologique peut entraver le processus de lecture : le lecteur peut entretenir la croyance, issue d'échecs antérieurs, qu'il ne parviendra pas à décoder

7. Beaudet et Rey (2012, p. 178 et 181) entendent par thématisation la mise en mots du sujet et la structuration des idées.

le texte et cette croyance peut le paralyser face à un message pourtant sans complexité[8].

À l'étape de la production linguistique, par quels leviers rédactionnels obtenir l'équilibre entre la consolidation du texte et la personnalisation du message ? Voici un exemple portant sur un modèle créé dans le cadre de la réforme de l'allocation logement en vigueur en France depuis le 1er janvier 2021.

Plus précisément, l'objectif du message est d'indiquer à un allocataire quelles sont les ressources qu'il doit déclarer pour permettre à la CAF de déterminer son trimestre de droit (TD), et le montant qui pourra lui être versé si le droit est ouvert (OD).

Voici les informations techniques dont disposent les agents administratifs :

NOUVELLE PÉRIODE DE DROIT ET NOUVELLE PÉRIODE DE RÉFÉRENCE

Les aides personnelles au logement sont calculées pour une période de 3 mois (TD), déterminée à partir de la date d'OD à l'aide personnelle au logement, sur une base ressources annuelle déterminée en fonction des ressources nettes imposables.

La périodicité de la base ressources pour le calcul du TD est différente selon la nature des revenus :

- des 12 mois glissants (M-13 à M-2) actualisés tous les trimestres (M étant le mois d'ouverture de droits réel ou théorique à l'Aide personnelle au logement) pour les revenus salariés, les IJ chômage, maladie, retraite, invalidité, etc. ;
- de l'année N-1 pour les PA versées ou reçues, les frais réels, les frais de tutelle ;
- de l'année N-2 (revenus fonciers, dividendes, etc.).

Voici le modèle mis à leur disposition :

8. Un autre facteur paralysant résulte de la crainte de ne pouvoir répondre à la demande qui lui serait faite, faute, par exemple, de disposer d'éléments justificatifs ou parce qu'un trop-perçu serait impossible à rembourser dans l'immédiat. Des expériences de ce type conduisent certains usagers à ne même pas ouvrir les courriers ou courriels qui leur sont adressés. Les écrivains publics ou l'accueil physique bienveillant sont indispensables dans de telles situations de blocage.

TABLEAU 1. **Modèle destiné aux agents de la CAF pour expliquer les ressources à déclarer**

TEXTE	OBJECTIFS POURSUIVIS PAR LA FORMULATION
Bonjour Madame (nom), Bonjour Monsieur (nom),	Nommer l'administré pour lui indiquer qu'il reçoit une réponse personnelle.
Nous avons bien reçu votre courriel du (date), par lequel vous demandez (ex. : des explications sur les ressources à déclarer pour le calcul de votre droit à l'aide personnelle au logement).	Dater le contact et reformuler précisément la demande confirme l'approche personnalisée.
En effet, depuis le 1er janvier 2021, votre aide personnelle au logement est calculée d'après les revenus perçus par l'ensemble des membres de votre foyer sur la période des 12 derniers mois et non plus sur les revenus perçus en 2019. Les revenus concernés sont : les salaires, les indemnités journalières, les indemnités de chômage, les pensions de retraite, les pensions d'invalidité, etc.	Fournir les éléments de contexte et les changements pour prévenir les incompréhensions.
Par exemple, si vous effectuez votre déclaration en avril 2021, vous devez déclarer les revenus perçus de mars 2020 à février 2021. Si vous effectuez votre déclaration en mai 2021, vous devez déclarer les revenus perçus d'avril 2020 à mars 2021.	Expliquer la notion de 12 mois glissants sans la nommer et en assurer la compréhension par l'utilisation d'exemples ; la personnalisation du courrier se poursuit ici par l'actualisation mensuelle des dates afin de permettre aux administrés une mise en situation immédiate et autonome. Ainsi que l'observent Ruel et al. (2019, p. 294), « pour garantir la compréhensibilité d'une information, il importe que celle-ci fasse écho à la réalité du récepteur ». Le choix d'actualiser les dates pour les faire coïncider avec la période à déclarer la plus probable répond à ce besoin.
En revanche, concernant les pensions alimentaires versées ainsi que les frais de tutelle payés, de même que les pensions alimentaires perçues et les frais réels déclarés : vous devez indiquer les montants de l'année 2020. S'agissant des revenus fonciers, des dividendes et des […] (si d'autres revenus identifiés dans le dossier allocataires sont à déclarer dans cette catégorie, l'ajouter à l'énumération), vous devez déclarer les montants perçus en 2019.	Ne poursuivre l'énumération des types de ressources qu'après avoir expliqué la plus complexe à appréhender. L'information technique laisse une énumération ouverte, les agents sont invités à l'enrichir d'un élément pertinent si l'information figure dans le dossier de l'administré.
Si vous n'avez perçu, déclaré ou versé aucun de ces montants, vous devez indiquer « 0 € », ou cocher « aucun revenu » ou « aucune ressource » ou encore cliquer sur « Je n'ai pas de ressources pour la période concernée ».	Une bizarrerie informatique contraint les administrés à déclarer un montant dans toutes les rubriques y compris s'ils ne sont pas concernés. Il convient ici d'éviter à l'administré de se trouver en situation de blocage au cours de la procédure en ligne.

TEXTE	OBJECTIFS POURSUIVIS PAR LA FORMULATION
Une fois votre déclaration de ressources enregistrée, vous pourrez suivre votre demande sur <www.caf.fr>, dans l'Espace « Mon compte », ou depuis l'application mobile « CAF Mon compte ». Pour connaître nos délais de traitement, consultez l'actualité depuis <www.caf.fr> Ma CAF. Cordialement, Votre conseiller CAF	Ces deux derniers paragraphes visent à renseigner l'administré sur les démarches futures en répondant à la question « Qui fait ou peut faire quoi et dans quel délai ? ».

La personnalisation d'une réponse peut également se construire par la mise à disposition des agents d'options de réponse à l'image des paragraphes types évoqués par Clerc (2019, p. 307). Cette technique ouvre la possibilité de créer des options de réponse à personnaliser pour chaque cas pouvant se présenter et d'échapper ainsi à la rédaction d'un paragraphe unique pouvant convenir à toutes les situations rencontrées.

TABLEAU 2. **Modèles de réponse personnalisée**

Bonjour Madame (nom), Bonjour Monsieur (nom),
Nous avons bien reçu votre courriel du (date), par lequel vous demandez la raison pour laquelle la CAF ne vous verse plus (prestation à préciser).
Cette allocation est versée / ces allocations sont versées / en fonction de l'âge des enfants qui composent un foyer.
Option 1 : 3 ans de l'enfant Plus précisément, l'allocation de base est versée jusqu'aux 3 ans de l'enfant. (Prénom de l'enfant) a eu 3 ans le (date de l'anniversaire). C'est pourquoi nous ne pouvons plus vous verser cette allocation d'un montant de 184,42 € depuis (mois/année).
Option 2 : 20 ans de l'enfant Plus précisément, les allocations familiales sont versées jusqu'aux 20 ans de l'aîné des enfants. (Prénom de l'enfant) a eu 20 ans le (date de l'anniversaire). C'est pourquoi nous ne pouvons plus vous verser cette allocation d'un montant de 131,55 € depuis (mois/année).
Option 3 : 21 ans de l'enfant Plus précisément, le complément familial est versé jusqu'aux 21 ans de l'aîné des enfants. (Prénom de l'enfant) a eu 21 ans le (date de l'anniversaire). C'est pourquoi nous ne pouvons plus vous verser cette allocation d'un montant de 171,22 € depuis (mois/année).
Si votre situation change, nous recalculons vos droits. Vous pouvez déclarer tout changement de situation familiale ou professionnelle sur <www.caf.fr> dans l'espace « Mon compte » ou depuis l'application mobile « CAF Mon compte ». Cordialement, Votre conseiller CAF

La consolidation du message – au sens de sa rédaction dans une version accessible, lisible et intelligible (Ruel et al., 2019, p. 293) – est atteinte par la modélisation du texte. Cette action ne doit cependant pas conduire à la fixation rigide du message, mais inclure dans sa conception la personnalisation du message. L'action de l'agent demeure donc incontournable et la création de modèles doit être complétée par la formation nécessaire des scripteurs pour la rédaction de textes et de phrases en rédaction libre. C'est bien cet équilibre entre modélisation et personnalisation du message qui garantit une relation efficace (et sereine) entre les administrés et les administrations.

CONCLUSION

S'agissant du rôle du rédacteur professionnel, Beaudet et Clerc (2008, p. 7) remarquent qu'il « est celui d'un médiateur qui cherche une zone de partage, dans une situation de communication donnée, entre l'univers et les contraintes d'un mandant et l'univers et les contraintes d'un lecteur ». L'image mentale par laquelle nous pouvons illustrer cette considération est celle de l'écluse au sens de la mise en œuvre d'une opération technique visant à permettre la traversée (la communication) d'un objet en transit (le message) entre deux univers disjoints par un écart de niveau résultant d'une différence environnementale (l'univers administratif et les univers – multiples – des usagers), ce que Preite et Silletti (2018, p. 390) évoquent comme « un rapport d'inégalité entre les co-énonciateurs impliqués » nécessitant « des ajustements ». En ce sens, l'écrivain public intervenant social effectue un travail bilatéral orienté vers l'administré et mis en adéquation avec les nécessités parfois techniques des administrations. Pour reprendre l'image de l'écluse, l'éclusier (le rédacteur professionnel) doit connaître les deux environnements à réunir et les gestes techniques qui le permettent. Malheureusement, l'expertise de l'écrivain public en milieu administratif est encore peu reconnue et peu exploitée, raison pour laquelle il nous est apparu pertinent de présenter l'action de la CAF du Finistère, exemplaire dans son souci d'établir une relation écrite de qualité avec ses administrés.

Références bibliographiques

Beaudet, C. et Clerc, I. (2008). L'enseignement de la rédaction professionnelle au Québec. Quels fondements disciplinaires ? Quelle reconnaissance institutionnelle ? Dans D. Alamargot, J. Bouchand, E. Lambert, V. Millogo et C. Beaudet (dir.), *De la France au Québec : l'écriture dans tous ses états. Actes de la conférence internationale.* Poitiers, 12-15 novembre 2008. https://inspe.univ-poitiers.fr/colloque-de-la-france-au-quebec-lecriture-dans-tous-ses-etats/

Beaudet, C. et Rey, V. (2012). De l'écrit universitaire à l'écrit professionnel : comment favoriser le passage de l'écriture heuristique et scientifique à l'écriture professionnelle. *Scripta*, *16* (30), 169-193.

Clerc, I. (2011). Langue française et écriture citoyenne : l'engagement du Québec en matière de simplification des communications écrites (2000-2006). Dans *La communication avec le citoyen : efficace et accessible ? Actes du colloque de Liège 2009* (p. 27-54), De Boeck-Duculot.

Clerc, I. (2019). Quelles règles d'écriture se donner pour communiquer avec l'ensemble des citoyens du Québec ? *Éla. Études de linguistique appliquée*, *195*(3), 305-324. https://www.cairn.info/revue-ela-2019-3-page-305.htm

Deville, C. (2018). Les chemins du Droit. Ethnographie des parcours d'accès au RSA en milieu rural. *Gouvernement et action publique*, 7(3), 83-112.

Jakobson, R. (1963). *Essais de linguistique générale* (tome 1). N. Ruwet (trad.). Éditions de Minuit.

Kavanagh, É., Roberge, J. et Sperano, I. (2016). Typologie exploratoire des affordances textuelles. *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, (171-172). https://doi.org/10.4000/pratiques.3187

Preite, C. et Silletti, A. M. (2018). Introduction. *Études de linguistique appliquée*. *La construction et la transmission des connaissances spécialisées dans le Web*, (192), 389-392.

Ruel, J., Gingras, F., Grenon, M. M. et Moreau, A. C. (2019). L'accès à l'information sous l'angle de sa compréhensibilité : lorsque l'émetteur rencontre le récepteur. *Éla. Études de linguistique appliquée*, *3*(195), 285-303.

Les pratiques de lecture des informations e-administratives

Vulnérabilisation ou encapacitation des citoyens ?

Myriam Neman
Université Bordeaux Montaigne

MOTS-CLÉS

littératie numérique, littératie citoyenne, administration électronique, vulnérabilisation, encapacitation

INTRODUCTION

L'État français s'est engagé dans la transition numérique, il y a maintenant plusieurs décennies, sur fond de multiples réformes de modernisation (Alcaud et Lakel, 2004 ; Dagiral, 2011 ; Vacchino, 2013). La dématérialisation généralisée des administrations qui résulte de ces réformes met de l'avant des logiques de proximité avec les citoyens, de simplification et d'amélioration des prestations d'intérêt général. Les implications de telles logiques sont aussi bien perceptibles dans l'écosystème informationnel des concitoyens, dans les pratiques rédactionnelles des institutions que dans les modalités de gestion de la relation aux usagers (Clerc, 2008, p. 2).

Dans ce contexte, nous nous sommes intéressée à une dimension particulière de la communication gouvernementale numérique : la figure du « lecteur-navigateur-citoyen ». Nous nous sommes plus particulièrement attachée à appréhender, à la lumière du parcours de navigation suivi par les citoyens pour accéder à des services publics en ligne, les processus par lesquels les pratiques de lecture des informations administratives électroniques, ou « e-administratives », peuvent constituer un facteur qui influence la capacité de certains citoyens à agir en faveur de leurs droits[1]. Ces pratiques discursives peuvent tout au contraire être une source de vulnérabilisation en défaveur de l'accès aux droits les plus fondamentaux et à l'exercice de ceux-ci.

Dans le cadre de cet article, nous exposerons dans un premier temps la problématique ainsi que le cadre conceptuel et théorique sur lesquels s'est appuyée notre recherche exploratoire. Nous détaillerons ensuite la méthodologie que nous avons employée. Celle-ci s'appuie sur un dispositif d'investigation classique en psychosociologie et en ergonomie Web, le test utilisateur, que nous avons utilisé à des fins d'entretien d'explicitation. Nous rapporterons enfin les résultats préliminaires de notre enquête.

1. PROBLÉMATIQUE

La virtualisation bureaucratique d'échelle qui a cours en France a pour effet, d'une part, de décupler la lourdeur et l'opacité qui sont caractéristiques des institutions publiques (Massé, 2018, p. 3) – silos verticaux et horizontaux, millefeuille administratif, rhétorique de la transparence informationnelle, etc. D'autre part, elle exacerbe de façon corollaire les injonctions aux usages e-administratifs qui pèsent sur la population (Zetlaoui, 2016, p. 11). Ces phénomènes semblent profondément intensifier la charge et la complexité procédurales qui incombent aux citoyens.

Dans ce cadre, peut-on remettre en question les compétences, les attitudes, voire les sociabilités nouvelles[2] qui sont nécessaires aux usagers pour réussir leurs démarches e-administratives et in fine exercer leurs droits ? Peut-on particulièrement dépeindre comment les aptitudes en

1. Plus loin dans notre exposé, nous conceptualisons cette capacité des citoyens à agir en faveur de leurs droits en nous nous référant à la notion d'« encapacitation ».
2. En nous nous référant à la sociologie française (Forsé, 1981), nous entendons ici la notion de « sociabilité » comme formes sociales, relationnelles et interpersonnelles particulières qui sont à l'œuvre entre le citoyen-lecteur-navigateur et l'administration électronique. Du fait de la dématérialisation inédite du service public, ces formes sont bouleversées, ce qui laisse transparaître de nouveaux clivages et inégalités.

matière de littératie numérique et de littératie administrative sont mobilisées ? Et de quelles façons ces aptitudes s'articulent-elles dans le parcours de lecture-navigation e-administrative des citoyens ? Il s'agit aussi de comprendre, au-delà des segmentations traditionnelles de population, si ces dispositions dépendent de paramètres strictement individuels (variables idiosyncrasiques) ou de raisons bien plus complexes.

2. CADRE CONCEPTUEL ET THÉORIQUE

Dans l'optique d'appréhender avec justesse les différents aspects qui sont soulevés par nos questionnements, nous avons élaboré un cadre conceptuel et théorique, basé sur trois dimensions fondamentales : la littératie numérique et la littératie administrative qui sont convoquées dans les pratiques de lecture des informations officielles en ligne, les usages et les non-usages des services publics numériques et enfin les processus de vulnérabilisation ou d'« encapacitation », soit le pouvoir de mobiliser des aptitudes ainsi que des ressources endogènes et exogènes pour mener une action, des citoyens. Ces dimensions sont des éléments charnières des procédures officielles dématérialisées.

2.1. Translittératie e-administrative

Dans un premier temps, nous avons retenu la dimension relative au concept de « littératie », qui se définit comme la faculté de communiquer à l'écrit et à l'oral afin d'interagir dans différents contextes. Ce concept est, ici, appréhendé dans une perspective de lecture du « texte numérique[3] » (Saemmer, 2019) à vocation publique. Outre les débats épistémologiques et méthodologiques en didactique des langues, nous avons préféré mobiliser le concept de littératie dont l'approche fonctionnelle et interactive se prête assurément à l'analyse des pratiques de lecture administrative numérique, contrairement à la notion d'« alphabétisation », dont les abords traditionnels et statiques donnent moins matière à traiter notre sujet à l'aune de la « société de l'information[4] » (Curien et al., 2004).

---

3. Nous retenons des travaux de Saemmer (2019) sur la rhétorique des textes numériques la diversité des potentiels d'action du texte numérique – hyperliens et animations – ainsi que la multiplicité des lectures potentielles ou actualisées en fonction de l'horizon extratextuel des lecteurs-navigateurs – attentes et imaginaires.
4. L'avènement des TIC qui caractérise la société de l'information permet une scission entre l'écrit et son médium, ce qui a pour vertu de renouveler les potentialités communicationnelles de la rédaction et de la lecture.

En effet, l'OCDE (2000, p. 12) définit la littératie au regard de la culture informationnelle comme « l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information de la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et ses capacités ». La pertinence de cette définition réside dans le fait que la littératie est une capacité « encapacitante », c'est-à-dire qu'elle engendre d'autres compétences, dans des champs variés, pour répondre à des besoins spécifiques.

Dans le cas des pratiques plurielles de lecture administrative numérique, nous pouvons même puiser dans le concept de « translittératie » (Delamotte et al., 2014 ; Le Deuff, 2014) qui suggère un dépassement de la notion de littératie pour rendre davantage compte de l'articulation, voire de l'hybridation, des différentes littératies entre elles. Par conséquent, nous proposons une lecture info-communicationnelle[5] de la « translittératie e-administrative » qui, selon nous, mêle à la fois une « littératie numérique » (Penloup, 2012) et une « littératie citoyenne » (Collette et al., 2012), lesquelles supposent des cultures diverses – informationnelle, numérique, administrative, des données, de la cybersécurité, juridique, civique, etc. Cette translittératie est certes large, mais constitutive des représentations des lecteurs-navigateurs-citoyens et leur permet d'apprécier les informations gouvernementales en ligne, relatives aux prestations d'intérêt général en vue de favoriser l'accès à leurs droits.

2.2. Usages et non-usages numériques

Dans un deuxième temps, nous abordons notre recherche exploratoire à la lumière du parcours de navigation des citoyens en quête de services publics dans le Web. Afin de traiter cette dimension, il est nécessaire de puiser dans les riches apports de la psychosociologie des usages[6] et dans le champ des sciences de l'information et de la communication.

Cependant, dans une approche critique, Andonova (2004) interroge la suffisance des conceptions classiques d'usage qui peuvent être limitées pour comprendre les dynamiques d'appropriation, de détournement ou de

5. Une lecture critique et distanciée du concept de translittératie, qui s'inscrit dans le champ des sciences de l'information et de la communication, afin de rendre compte de ses caractéristiques multidimensionnelles dans le contexte de l'administration électronique et de la citoyenneté.
6. Dans ce court article, nous faisons le choix d'une économie d'un recensement des travaux en psychosociologie des usages au profit d'une approche critique (Andonova, 2004) que nous exposons plus loin dans le texte principal.

rejet des outils numériques par les usagers. Ici, la notion des « non-usages numériques[7] » (Boudokhane-Lima, 2006, 2011 ; Boutet et Trémenbert, 2008 ; Proulx, 2015) peut fournir un éclairage supplémentaire, notamment pour appréhender les cas de fragilisation des parcours d'accès aux droits en ligne.

2.3. Vulnérabilisation et encapacitation

Enfin, dans un troisième temps, nous traitons une conception qui fait écho à la translittératie e-administrative et particulièrement à la caractéristique intrinsèque de la littératie : « l'encapacitation ». Cette dernière notion est une traduction française parmi d'autres[8] du concept anglo-saxon d'« *empowerment* » (Le Bossé et al., 2004 ; Deverchère, 2017), concept qui fait référence au pouvoir des individus à mobiliser des ressources pour agir selon leur propre condition et ainsi s'émanciper.

La mobilisation de ce bagage conceptuel permet ici d'interroger les processus par lesquels les citoyens entrent en situation d'encapacitation individuelle, mais aussi collective, lors de l'usage des services publics dématérialisés. Ce bagage permet notamment d'appréhender les stratégies que les usagers mettent en œuvre pour pallier les difficultés e-administratives afin de pouvoir accéder à leurs droits. Une approche comme celle de Gradoz et Hoibian (2019) permet, par exemple, d'interroger les compétences des usagers dans le cadre de leur parcours d'accès aux droits, et même dans l'élévation du citoyen au cours de sa trajectoire de vie. À un niveau mésosociologique, l'encapacitation permet de s'interroger sur ce qui favorise le pouvoir d'agir des populations dans la communication écrite des institutions publiques ainsi que dans les modalités de gestion virtuelle de la relation aux usagers.

En ce qui concerne le processus et les états de vulnérabilité e-administrative, un large panel de travaux a été réalisé au sujet des non-recours aux droits et services (Simon, 2002). Du reste, Mazet (2017) a livré des recherches approfondies sur les inégalités socionumériques et sur ce qu'il appelle « l'État plateforme », qui crée une fracture entre les usagers en ce qui concerne les prestations auxquelles ils ont droit.

---

7. Bien qu'il n'existe pas de travaux systématiques sur le concept des « non-usages numériques », certaines recherches pertinentes, qui sont citées dans le texte principal, existent dans le champ des sciences de l'information et de la communication.
8. « Capacitation », « puissance d'agir » ou encore « pouvoir d'agir » sont d'autres traductions françaises de la notion anglo-saxonne d'« *empowerment* ».

3. MÉTHODOLOGIE

Dans le cadre de notre recherche exploratoire à visée qualitative, nous avons déployé des investigations par test utilisateur. Il s'agit là d'un outil d'enquête qui est classiquement employé en psychosociologie et en ergonomie d'interface pour étudier des problématiques d'utilisabilité d'un dispositif, à savoir la facilité d'appropriation et d'utilisation.

Ici, nous avons toutefois mis en œuvre ce procédé de mise en situation à des fins d'entretien d'explicitation dans l'optique de rendre compte, d'une part, des pratiques de lecture des contenus officiels ayant trait aux prestations d'intérêt général lors des parcours de navigation liés à des services publics numériques. D'autre part, il s'agissait d'expliquer les répercussions de ces pratiques discursives sur la réalisation des démarches administratives en ligne, et plus largement sur l'accès ou la rupture des droits. Par conséquent, les discours contextualisés des testeurs permettent d'appréhender des éléments tels que les routines administratives, les stratégies ou l'absence de stratégies procédurales, les processus de vulnérabilisation et d'encapacitation, les demandes et les besoins de prise en charge, les représentations vis-à-vis de la sphère institutionnelle, les savoirs relatifs aux droits et devoirs, etc.

Nous avons, de ce fait, réalisé une série d'expérimentations auprès d'un échantillon de 10 concitoyens. Ce panel n'est certes pas grand du fait du caractère exploratoire des travaux, mais il est cependant représentatif de la diversité de la population étudiée. L'échantillonnage est effectivement basé sur différentes variables idiosyncrasiques qui ont permis de cibler des profils très contrastés de testeurs.

TABLEAU 1. **L'échantillonnage**

VARIABLE D'ÉCHANTILLONNAGE	DIVERSITÉ DES PROFILS
Tranche d'âge	De 20 à 71 ans
Genre	4 hommes et 6 femmes
Catégorie socioprofessionnelle[9]	3 cadres actifs, 2 personnes en recherche d'emploi, 1 retraité, 2 étudiants et 2 employés

9. Les professions, situations et catégories socioprofessionnelles sont classées selon la nomenclature qui est proposée par l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) en France.

VARIABLE D'ÉCHANTILLONNAGE	DIVERSITÉ DES PROFILS
Secteur d'activité	3 personnes spécialisées dans le commerce, 1 dans le secteur du numérique, 1 dans le médicosocial, 1 dans l'agroalimentaire, 1 dans les travaux publics, 1 dans l'industrie textile, 1 dans l'accompagnement auprès des entreprises
Niveau de qualification	3 personnes ont un brevet des collèges, 2 sont titulaires d'un bac + 1, 1 a un bac + 2, 4 ont un bac + 5
Fourchette de revenus[10]	3 foyers modestes, 4 foyers moyens et 3 foyers aisés
Statut matrimonial	3 célibataires, 2 en couple sans enfant, 2 célibataires avec enfants, 3 en couple avec enfants
Nombre d'enfants	De 0 à 5
Nombre d'enfants à charge	De 0 à 5
Lieu de résidence[11]	Plusieurs territoires de la France métropolitaine : Troyes, Ambérieu-en-Bugey, Albens, Bègles, Villeurbanne, Charleville-Mézières
Qualification du lieu de résidence	2 personnes résident en milieu aisé et rural, 6 en milieu urbain et diversifié, 2 en milieu urbain et modeste

Les services en ligne de la Caisse d'allocation familiale (CAF) ont servi d'objet du test utilisateur. La CAF est une institution de service public qui délivre des prestations sociales sur la garde d'enfants, les rénovations énergétiques, le logement, etc. Un citoyen peut donc être amené à effectuer des démarches administratives auprès de cet organisme à plusieurs étapes de sa vie. L'expérimentation de ce service public au format dématérialisé s'est néanmoins limitée aux prestations d'aide au logement.

En ce qui a trait aux modalités d'administration du test, le format en distanciel a été privilégié pour neuf tests sur dix via un outil de visioconférence (Zoom). Au-delà du biais que peut constituer cette disposition pour notre étude, elle permet de s'assurer du niveau de littératie

10. Les revenus après impôts et prestations sociales sont rapportés aux seuils qui ont été formalisés par l'Observatoire des inégalités en 2016 d'après l'INSEE. Cela permet de caractériser les foyers (modestes, moyens, aisés, etc.).
11. Afin de garantir l'anonymat des participants, seuls la commune, le code postal et la qualification du lieu de résidence sont pris en compte pour mettre en exergue les particularités du lieu de vie, lesquelles sont des variables d'analyse substantielles.

numérique des enquêtés – se connecter à une plateforme de visioconférence, comprendre son fonctionnement et interagir de façon interfacée. Les aptitudes numériques sont, nous le rappelons, un présupposé nécessaire à la réalisation des démarches e-administratives.

Le test se subdivise en six séquences et dure entre une et deux heures selon la teneur des propos des enquêtés :

1. La consigne : elle est administrée en préambule afin de poser un cadre rassurant qui puisse favoriser la prise de parole, notamment pour les débutants, à savoir les personnes qui ont rarement ou même jamais participé à des travaux de recherche universitaires. C'est en outre une façon de rappeler la visée scientifique de la démarche, les attentes vis-à-vis de la personne testée et le déroulement de la rencontre.

2. L'entretien prétest : son format est court et directif, il permet principalement de s'assurer du niveau d'expérience préalable de l'enquêté avec le service public qui est testé.

3. Le test : il est composé de trois scénarios[12] qui sont successivement proposés à l'ensemble des utilisateurs rencontrés, lesquels sont connectés au site <caf.fr> avec leur équipement technologique personnel – ordinateur de bureau, mobile, tablette, etc. Bien évidemment, l'enquêté est invité à exprimer à voix haute ses actions comme ses impressions et autres sensations. Des questions de relance peuvent toutefois être administrées par l'enquêteur en filigrane de l'expérience pour inciter à l'expression discursive et s'assurer de passer en revue un référentiel d'indicateurs et de sous-indicateurs.

4. L'entretien post-test : il est étoffé et semi-directif afin de revenir sur les actions qui ont été réalisées, d'approfondir certains points et, également, d'aborder des éléments complémentaires, cela toujours en fonction d'un référentiel d'indicateurs et de sous-indicateurs.

5. La fiche signalétique du participant : à caractère purement personnel, la fiche permet de recueillir des informations

12. Le premier scénario est la recherche des informations qui sont relatives aux aides au logement délivrées par la CAF selon la situation personnelle de l'enquêté. Le deuxième scénario a pour but de réaliser une simulation d'aide au logement. Quant au troisième scénario, il consiste à effectuer une demande d'aide au logement.

sociodémographiques sur l'enquêté. Ces dernières constituent des variables d'analyse qui peuvent être ou non croisées.

6. La fiche signalétique du test : elle est destinée à être saisie sans l'enquêté à l'issue de la rencontre afin de sauvegarder des données pragmatiques et des observations qui sont relatives au déroulement du test. Ceci permet en outre de repérer d'éventuels biais analytiques.

4. RÉSULTATS ET DISCUSSION

Nous présentons ici les résultats préliminaires les plus significatifs de notre recherche exploratoire en ce qui a trait particulièrement aux pratiques de lecture des informations administratives numériques et à leurs conséquences sur le parcours d'accès aux droits.

4.1. Incompréhensions unanimes

Indépendamment des caractéristiques sociodémographiques et des niveaux de translittératie administrative numérique des participants, nous avons pu observer chez l'ensemble des 10 personnes testées des difficultés de compréhension des informations officielles qui sont disponibles sur <caf.fr>. Les enquêtés se sont comportés différemment en réaction aux difficultés qui présentaient plusieurs niveaux de granularité. A priori, l'incompréhension des informations e-administratives a fragilisé les parcours de navigation et la réalisation des procédures en ligne de chaque personne testée à différents degrés d'intensité.

Le premier niveau d'incompréhension se situe dans la peine que les participants ont à trouver les informations qu'ils recherchent, cela dès la page d'accueil et même depuis le menu principal. En cause, la présence de nombreux boutons interactifs et liens hypertextuels dont les intitulés ne sont pas suffisamment clairs et évocateurs pour les enquêtés. Ce manque d'intuition marqué par rapport à l'interface numérique de la CAF se traduit par une augmentation significative du nombre de clics pour passer d'une rubrique à l'autre. Les personnes rencontrées font également défiler les pages dans des lectures désordonnées – pas de lecture en Z ou en F typique de l'ergonomie Web – afin de s'assurer de la correspondance des contenus avec leur interprétation préalable des titres. Il s'agit là de pratiques de lecture qui font émerger des sentiments de confusion et de

lassitude chez les testés, fragilisant ainsi leurs parcours de navigation et entraînant plus largement l'abandon prématuré des procédures.

Quant au deuxième niveau de difficulté, qui a de surcroît accentué le premier, il prend la forme d'une impression dominante de surcharge informationnelle. Elle a trait principalement à l'agencement stylistique des blocs d'information à la présence de contenus explicatifs qui sont denses et éloignés de la réalité du participant. Ces contenus abondants, peu pragmatiques, sont majoritairement délaissés compte tenu de leur manque de pertinence – absence d'informations sur les données à fournir dans les formulaires, pas d'explication sur les critères d'attribution d'une aide, pas de délimitation claire des profils des ayants droit, etc. Les lecteurs les plus aguerris et prudents ont néanmoins procédé à une lecture approfondie étant donné le sérieux des contenus et leur incidence sur le déroulement de la procédure en cours.

Enfin, le troisième niveau de mécompréhension réside dans la teneur des informations. En plus d'être très théoriques et rébarbatives, elles ont été incomprises du fait de la prépondérance de jargons et de pléonasmes. Les participants les plus hardis ont réalisé des recherches annexes dans un moteur de recherche pour comprendre les terminologies et ainsi poursuivre leurs procédures. Quant aux autres, ils ont fourni des données personnelles erronées lorsqu'il s'agissait d'un formulaire, ou ont été contraints d'arrêter leur démarche en ligne.

En définitive, les pratiques de lecture des informations e-administratives sont cruciales dans le parcours d'accès aux droits fondamentaux et de leur exercice en ligne. Celles des citoyens ayant un haut niveau de translittératie e-administrative révèlent effectivement des capacités à agir en faveur de leurs droits malgré les impasses informationnelles que nous avons relevées. En effet, la rhétorique de la transparence informationnelle qui est caractéristique des services publics en ligne a pour conséquence d'engendrer des impasses informationnelles dans le design même de leurs sites. Ces impasses font pourtant obstacle aux parcours de navigation e-administrative de presque tous les usagers qui sont alors contraints d'adopter des stratégies de contournement – téléphoner ou se déplacer à la CAF, demander de l'aide à des proches, effectuer des recherches complémentaires, etc. En outre, les démarches administratives numériques semblent insuffisantes, inefficientes et discontinues[13] pour garantir

13. La continuité à laquelle nous nous référons ici s'inscrit dans la temporalité d'une navigation sans interruption dans le but d'achever une procédure administrative en

à l'ensemble de la population un plein accès aux droits, elles vulnérabilisent encore plus les publics dits fragilisés qui pâtissent d'un effet « double peine » (Alberola et al., 2016, p. 5).

4.2. Dissonance dans l'écosystème informationnel

La majorité des participants ont mis en perspective leur lecture des textes numériques de la <caf.fr> avec d'autres références préalables – discussions avec des proches, lecture ou visionnage d'actualités dans les médias, échange téléphonique ou physique avec un agent administratif, idées préconçues sur le service public, etc. Une articulation entre les différents récits sur le service public en ligne et l'expérience vécue par les personnes interrogées semble s'opérer. De cette articulation naît une dissonance, au sein même de l'écosystème informationnel[14] des usagers, qui conduit à une remise en cause de la fiabilité et de la viabilité des informations e-administratives.

1. « *J'ai un ami qui est dans la même situation que moi et qui touche cette somme, je ne comprends pas pourquoi on me dit que je toucherai moins.* » (Il s'agit du *verbatim*[15] d'un enquêté à l'issue du test utilisateur.)
2. « *Au téléphone on me dit toujours, ne faites pas attention aux informations qui sont sur le site, c'est du cas par cas. Alors ça ne sert à rien de lire tout ça.* »
3. « *Un jour, je discutais avec des amis qui étaient dans la même situation que moi et ils m'ont parlé de cette aide qu'ils touchaient. Lorsque je suis rentré, j'ai fait la demande sur Internet, mais mon dossier a été refusé, je n'ai pas compris pourquoi.* »

---

ligne. Les interruptions qui provoquent une discontinuité peuvent prendre la forme, par exemple, de recherches de justificatifs et de données personnelles éparses (numéro de sécurité sociale, salaire annuel imposable, montant des prestations sociales perçues, etc.) ou alors de sollicitations d'une aide extérieure (téléphoner ou envoyer un message à un conseiller CAF, réclamer l'aide d'un proche, etc.). Ces interruptions fragmentent et allongent le temps de réalisation d'une démarche administrative en ligne, ce qui est un facteur de vulnérabilisation, voire de décrochage pour certains citoyens.

14. L'écosystème informationnel est, ici, entendu au sens de Lehmans et Liquète (2020, p. 3), comme un ensemble multidimensionnel composé d'acteurs, de dispositifs, de services, de données et d'autres contenus qui transitent et se déploient dans un contexte spatiotemporel et sensible.
15. Toutes les citations présentes dans cette énumération sont des paroles rapportées par les participants.

4. « *À chaque fois que je parle avec un conseiller de la CAF, j'ai l'impression qu'on me cache des choses, comme si c'était secret.* »

Le sens et la légitimité des textes e-administratifs pâtissent de cette dissonance, ce qui peut, parfois, mettre en péril l'accès aux droits. En effet, un enquêté a eu la surprise de découvrir lors de la simulation d'aide au logement qu'il était un ayant droit, alors qu'il était persuadé ne pas l'être. Ce cas témoigne bien du poids de l'écosystème informationnel dans l'accès ou non aux droits, les écarts, voire les contradictions, avec les informations e-administratives.

4.3. Insuffisances de la translittératie e-administrative

Même si les publics fragilisés, à l'instar des personnes âgées ou sous-diplômées, sont en première ligne des impasses e-administratives, les obstacles procéduraux et particulièrement discursifs que presque tous les testeurs ont rencontrés lors des expérimentations témoignent d'un phénomène qui dépasse les considérations sociodémographiques.

Nous avons effectivement observé que les enquêtés qui avaient des bases solides sur le plan de la translittératie e-administrative n'ont pas été épargnés par des difficultés informationnelles. Celles-ci ont allongé et disloqué leur parcours de navigation. Toutefois, ces aptitudes e-administratives, qui puisent énormément dans les savoirs expérientiels, leur ont permis de déployer des stratégies pour accéder in fine à leurs droits.

Nous avons aussi remarqué qu'un important niveau de littératie numérique ne suffit pas pour réussir des démarches administratives en ligne. Des bases de littératie citoyenne sont ici nécessaires. C'est, en effet, le cas des jeunes participants âgés de 20 à 30 ans, qui sont inexpérimentés avec les administrations et qui ont éprouvé de profondes difficultés à comprendre les textes e-administratifs. Cela a profondément affecté la réalisation des scénarios en toute autonomie.

CONCLUSION

Pour conclure, les résultats préliminaires de la recherche exploratoire que nous avons menée auprès d'un modeste échantillon de concitoyens aux profils variés s'inscrivent dans des approches méthodologiques qui méritent d'être développées en rédactologie : celles de l'étude des

pratiques informationnelles et des modalités de lecture-navigation auprès de segments diversifiés de population. Ces approches ont pour optique de comprendre et d'expliquer les effets des dynamiques rédactologiques sur la figure renouvelée qu'est le citoyen-lecteur-navigateur-opérateur, et plus largement sur les communications qui sont à l'œuvre entre l'État et les concitoyens à l'aune de la virtualisation de leurs relations. Les enjeux méthodologiques et épistémologiques de telles approches peuvent, du reste, avoir des conséquences notables sur les pratiques professionnelles des rédacteurs, voire des acteurs publics.

Nos résultats ont vraisemblablement démontré une dimension particulière de la translittératie e-administrative, à savoir que chaque service public numérique implique une forme et une acception très particulières de ce concept. En d'autres termes, chaque prestation d'intérêt général recouvre des champs qui lui sont propres – sémantique, linguistique, procédural, protocolaire, etc. La dématérialisation de ces prestations suit, en outre, des logiques technologiques et ergonomiques qui lui sont propres sans suivre de *modus operandi*. En réaction à la discontinuité, à l'hétérogénéité et à la constante mutation de l'offre de services publics en ligne, les citoyens sont contraints de se sociabiliser sur chaque plateforme numérique pour développer un capital leur permettant de recourir à leurs droits de façon autonome, ou non.

Face à ces enjeux éducatifs, civiques et inclusifs, peut-on remettre en question les stratégies et les actions encapacitantes que les concitoyens mettent en œuvre, consciemment ou non, pour s'adapter à ces nouvelles complexités bureaucratiques ? Nous pouvons également nous interroger sur les rôles des pouvoirs publics et des services déconcentrés de l'État[16], selon les objectifs et programmes qui sont les leurs, dans l'accompagnement et la médiation des translittératies e-administratives et bien plus encore.

16. Les services déconcentrés de l'État sont les services qui assurent le relais, sur le plan territorial, des décisions prises par l'administration centrale et qui gèrent les services de l'État au niveau local.

Références bibliographiques

Alberola, É., Croutte, P. et Hoibian, S. (2016). La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique. *Annales des Mines – Réalités industrielles*, *2016*(3), 32-36.

Alcaud, D. et Lakel, A. (2004). Les nouveaux « visages » de l'administration sur Internet : pour une évaluation des sites publics de l'État. *Revue française d'administration publique*, *110*(2), 297-313. https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01757137

Andonova, Y. (2004). Parcours réflexif de la problématique des usages : une tentative de synthèse. *Communication et organisation. Revue scientifique francophone en communication organisationnelle*, *25*, article 25. https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.2960

Boudokhane-Lima, F. (2006). Comprendre le non-usage technique : réflexions théoriques. *Les enjeux de l'information et de la communication*, *2006*(1), 13-22. https://doi.org/10.3917/enic.006.0013

Boudokhane-Lima, F. (2011). Étude sur les non-usagers d'Internet : analyse de la perception des TIC et du rapport aux médias. *Les enjeux de l'information et de la communication*, *12*(1), 5. https://doi.org/10.3917/enic.011.0002

Boutet, A. et Trémenbert, J. (2008). *Identifier les non-usagers et mieux comprendre les situations de non-usages. Enquête participative à Kérourien (Brest)*. https://hal-imt-atlantique.archives-ouvertes.fr/hal-01779557/document

Clerc, I. (2008). La simplification des écrits gouvernementaux au Québec : bilan des travaux du Groupe Rédiger et réflexion sur le rôle du chercheur dans le cadre d'un contrat de recherche. *Discourse and Writing/Rédactologie*, *22*(1), 86-98. https://doi.org/10.31468/cjsdwr.552

Collette, K., Rousseau, J., Clerc, I. et Clamageran, S. (2012). Littératie et droits en matière de santé et de services sociaux. *Communication. Information médias théories pratiques*, *30*(1), 32-36. https://doi.org/10.4000/communication.2939

Curien, N. et Muet, P.-A. (2004). *La société de l'information : rapport*. La Documentation française. https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/044000180.pdf

Dagiral, É. (2011). Administration électronique. *Communications*, *88*(1), 9-17.

Delamotte, É., Liquète, V. et Frau-Meigs, D. (2014). La translittératie ou la convergence des cultures de l'information : supports, contextes et modalités. *Spirale – Revue de recherches en éducation*, (53), 145-156.

Deuff, O. L. (2014). Translittératie et transmédia. *Les Cahiers du numérique*, *10*(3), 55-72.

Deverchère, N. (2017). Innovations et engagement des travailleurs sociaux en faveur du développement du pouvoir d'agir. *Vie sociale*, *19*(3), 91-105.

Forsé, M. (1981). La sociabilité. *Économie et Statistique*, *132*, 39-48. https://doi.org/10.3406/estat.1981.4476

Gradoz, J. et Hoibian, S. (2019). La fracture numérique française au travers d'une approche par les « capabilités » : l'enjeu d'apprendre à apprendre. *Annales des Mines – Gérer et comprendre*, *136*(2), 37-51. https://www.cairn.info/revue-gerer-et-comprendre-2019-2-page-37.htm

Le Bossé, Y., Dufort, F. et Vandette, L. (2004). L'évaluation de l'*empowerment* des personnes : développement d'une mesure d'indices psychosociologiques du pouvoir d'agir (MIPPA). *Canadian Journal of Community Mental Health*, *23*(1), 91-114. https://doi.org/10.7870/cjcmh-2004-0007

Le Deuff, O. (2014). Translittératie et transmédia : quelles compétences pour de nouvelles productions « délivrées » ? *Les cahiers du numérique*, *10*(3), 55-72. doi:10.3166/LCN.10.3.55-72

Lehmans, A. et Liquète, V. (2020). Approches multidimensionnelles et complexes des cultures de l'information. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, *19*, https://doi.org/10.4000/rfsic.9281

Massé, F. (2018). Un État « à la demande ». *Gestion & Finances publiques*, *1*(1), 104-108.

Mazet, P. (2017). Conditionnalités implicites et production d'inégalités. Les coûts cachés de la dématérialisation administrative. *La Revue française de service social*, (264). https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01816111/document

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). (2000). *La littératie numérique à l'ère de l'information : rapport final de l'Enquête internationale sur la littératie des adultes*. OCDE. https://www.oecd.org/fr/education/innovation-education/39438013.pdf

Penloup, M.-C. (2012). Littératies numériques : quels enjeux pour la didactique de l'écriture-lecture ? *Recherches en didactique des langues et des cultures. Les Cahiers de l'Acedle*, *9*(2), https://doi.org/10.4000/rdlc.3900

Proulx, S. (2015). Usages participatifs des technologies et désir d'émancipation : une articulation fragile et paradoxale. *Communiquer. Revue de communication sociale et publique*, *13*, 67-77. https://doi.org/10.4000/communiquer.1521

Saemmer, A. (2019). *Rhétorique du texte numérique : figures de la lecture, anticipations de pratiques*. Presses de l'enssib, http://books.openedition.org/pressesenssib/3870

Simon, M.-O. (2002). Non-recours aux aides personnelles au logement. *Journal du droit des jeunes*, *214*(4), 36-37.

Vacchino, O. et Delevoye, J.-P. P. (2013). *Vers l'e-gouvernance : pour une nouvelle administration numérique*. Service culture éditions ressources pour l'éducation nationale, École supérieure de l'éducation nationale.

Zetlaoui, T. (2016). *Société numérique*. L'Harmattan, De Visu.

Partie 3
Du document à l'écosystème informationnel

Les avancées en rédactologie influencent-elles les guides de rédaction claire en Belgique francophone ?

Une étude sur corpus

Adeline Müller et Thomas François
Université catholique de Louvain

MOTS-CLÉS

guides de rédaction claire, *plain language*, analyse de corpus, textes administratifs, efficacité communicationnelle

INTRODUCTION

Une rédaction claire permet aux textes d'être plus efficaces et d'atteindre leur but plus facilement (Cardinal, 2008, p. 58). La clarté est d'autant plus importante pour les textes utilitaires ou techniques, qui ont une visée pragmatique (Ganier, 2016, p. 1) et qui sont souvent adressés au grand public. Pour les administrations, confrontées à la nécessité de communiquer avec différents publics aux niveaux de compréhension très variés, l'enjeu est de taille : plus un texte est clair, plus il sera compris et plus les gens pourront réaliser les tâches prescrites. Conscients de l'importance d'une communication claire, les gouvernements ont petit à petit

intégré dans la loi des obligations relatives à la clarté des communications adressées aux citoyens. En Belgique, on la retrouve dans la charte de l'utilisateur des services publics, publiée en 1993.

Au sein des administrations, pourtant, les rédacteurs de ces textes ne sont pas toujours formés en communication ou en rédaction claire. Il n'est pas forcément aisé pour eux de comprendre où résident les problèmes dans leur communication, étant donné qu'ils sont spécialistes du domaine administratif et n'ont pas toujours conscience de son opacité pour les non-initiés (Schriver, 2012, p. 295-296).

Pour aider ces rédacteurs, des guides de rédaction claire ont été créés à différents niveaux de pouvoir. En Belgique francophone, on en compte trois principaux, publiés respectivement en 2000, 2006 et 2017. Malgré tout, ces guides comportent certaines limites, comme nous le verrons par la suite.

Dans le cadre de cet article, nous nous demandons quels sont les conseils prodigués par ces guides et, plus particulièrement, quelles sont les différences entre les trois guides belges : y a-t-il un changement de perspective avec les années et l'avancée des recherches ? Nous voulons également voir si, dans la pratique, les conseils sont bien suivis. Pour répondre à ces questions, nous avons réalisé une analyse des guides de rédaction claire et d'un corpus d'une centaine de textes administratifs.

Dans une première section, nous présentons les recherches en rédactologie qui nous ont aidés à établir une typologie de conseils. Nous expliquons ensuite, dans une deuxième section, notre méthodologie de travail pour l'analyse des guides et du corpus. Nous présentons enfin les résultats de nos deux analyses dans la dernière section.

1. ÉTAT DE L'ART

Avant d'analyser les guides de rédaction claire, nous nous sommes basés sur les recherches sur l'efficacité communicationnelle (Clerc et Beaudet, 2008), ou interactionnelle (Romain et al., 2016, p. 497), pour comprendre sur quoi devraient porter les conseils de rédaction claire. Nous présentons d'abord ce concept avant de parler plus précisément des guides de rédaction claire, de leurs limites et des critiques qui leur sont faites.

1.1. L'efficacité communicationnelle

On parle d'un texte efficace lorsqu'il est lu, compris et qu'il suscite la réaction attendue chez le lecteur (Beaudet et al., 2012, p. 112). L'efficacité communicationnelle est le seuil de réussite d'un acte de communication, une adéquation entre l'intention du destinateur et le sens compris par le destinataire (Cardinal, 2008, p. 58). Elle est souvent subdivisée en efficacité informationnelle et en efficacité relationnelle (Romain et al., 2016, p. 497).

L'efficacité informationnelle concerne la simplicité de la langue : c'est ce qu'on entend le plus souvent par *plain language*. Cela concerne la lisibilité (typographie/visuel, lexique et syntaxe) et l'intelligibilité (cohérence et figurabilité) du texte (Beaudet et al., 2012, p. 114-115 ; Labasse, 2020, p. 74).

L'efficacité relationnelle a trait à la relation entre destinateur et destinataire. La relation doit être une coopération, une « cogestion » et non un conflit, même si elle est asymétrique : l'administration possède l'information et le pouvoir que ne possède pas le citoyen (Huet, 2013, p. 30). Il faut également ménager les faces[1], grâce à la politesse linguistique. En d'autres mots, l'efficacité relationnelle s'occupe de la personnalisation et du ton du texte, ainsi que de l'accompagnement du lecteur dans ses démarches (Clerc, 2021).

En pratique, une expérience menée par Schriver (2012, p. 286) a montré qu'un rédacteur novice s'intéressera plus aux détails (donc à la lisibilité du texte) qu'à la globalité du texte (intelligibilité et relationnel). Réviser un texte en pensant d'abord à la macrostructure avant de passer aux détails demande de la pratique[2].

1.2. Les guides de rédaction claire

En Belgique, la Communauté française et la Wallonie ont créé des guides de rédaction claire. Le premier, *Écrire pour être lu* (Ministère de la Communauté française de Belgique, 2000), a servi de base pour les

1. Pour une explication de la théorie du ménagement des faces, voir notamment Goffman (1955) ou Kerbrat-Orecchioni (2005).
2. Nous avons également réalisé deux enquêtes auprès de rédacteurs professionnels (Müller et al., 2021) et de rédacteurs fonctionnels (Müller et François, 2022) arrivant à des conclusions semblables. Les résultats étaient légèrement différents entre les deux publics, montrant l'importance d'une formation en rédaction.

deux autres guides belges, mais aussi pour celui de l'Union européenne (Fernbach, 2003, p. 37).

Au-delà des critiques souvent énoncées envers la rédaction claire (voir Kimble, 2016 ; Pease, 2012), force est de constater que les guides de rédaction claire ont quelques limites (Nord, 2018). Tout d'abord, il est difficile de donner des conseils généralisables à l'ensemble des situations (oral, nouveaux médias, etc.) et adaptés à tous les lecteurs. En ce qui concerne les conseils eux-mêmes, les guides plus « classiques » ont tendance à se concentrer surtout sur des structures de surface et sur la lisibilité (Trudeau, 2003, p. 55), et laissent de côté la compréhension globale du texte. Autrement dit, ils ne s'intéressent pas à tous les niveaux de l'efficacité communicationnelle. À cela s'ajoute le fait que les rédacteurs n'ont, eux-mêmes, pas toujours le recul nécessaire pour s'intéresser à la macrostructure d'un texte.

Dans le cadre de cet article, nous avons voulu mettre ces constats à l'épreuve d'un nouveau corpus de guides de rédaction simple et de textes administratifs authentiques.

2. MÉTHODOLOGIE

Pour répondre à nos questions de recherche, nous avons réalisé une analyse en deux phases. La première consistait à analyser les trois guides de rédaction claire utilisés en Belgique francophone, en s'appuyant sur une typologie des conseils établie à partir de 21 guides francophones ; la seconde, à analyser un corpus de 102 textes issus de communications entre les administrations belges et les citoyens. Dans cette section, nous présentons la méthodologie employée pour ces deux analyses.

2.1. Analyse des guides de rédaction claire

Trois guides de rédaction sont utilisés en Belgique francophone. Les deux premiers, *Écrire pour être lu* (Ministère de la Communauté française de Belgique, 2000) et *10 règles d'or pour des textes plus lisibles* (EASI-WAL, 2006), ont été conçus selon une approche similaire, assez « classique » étant donné qu'ils se basent sur des recherches en lisibilité, mais ils ont été publiés à deux niveaux de pouvoir différents (Communauté française et Wallonie). Ils se présentent sous la forme d'un livre, avec des chapitres et, parfois, un exercice. Le dernier, *Guide des bonnes pratiques pour des documents administratifs clairs* (eWBS, 2017),

est plus récent, et a été écrit de façon conjointe par les deux niveaux de pouvoir à l'origine des deux guides précédents. Ce guide est plutôt un outil de travail, avec des grilles d'analyse à destination directe du rédacteur, en plus des explications des conseils, ce qui le rend plus convivial. Il propose également des liens vers des sites Web, d'autres guides intéressants, des formations internes et plusieurs recherches universitaires. De quoi mieux aiguiller les rédacteurs qui voudraient en savoir plus, et mieux comprendre d'où viennent les conseils. Signalons que ce dernier guide a été conçu dans le cadre de la numérisation des communications avec les citoyens.

Afin d'établir une typologie des conseils prodigués dans ces guides pour la rédaction et la révision, nous avons plus largement comparé 21 guides de rédaction claire en francophonie, publiés entre 1994 et 2021. Après analyse, nous avons pu identifier 5 niveaux de conseils : 1 sur l'efficacité relationnelle et 4 concernant l'efficacité informationnelle (visuel – structurel – syntaxique – lexical). Certains guides suivaient d'ailleurs déjà cette catégorisation (ex. Ministère de la Communauté française de Belgique, 2000 ; Ministère du Revenu du Québec, 2003). Cette typologie, qui se veut exhaustive, permettra de mettre en exergue les conseils repris ou non par les trois guides belges (voir section 3).

2.2. Analyse de textes administratifs belges francophones

Pour constituer notre corpus de textes administratifs authentiques, nous avons récolté 102 textes venant d'administrations belges, distribués sur deux périodes. Une moitié de ceux-ci, issus du corpus AMesure (François et al., 2014, p. 468-469), ont été publiés avant 2010, période où les deux premiers guides analysés étaient normalement déjà implantés dans les administrations. La seconde moitié date de 2018 à 2020 et regroupe des textes issus de sites Web de différentes administrations et divers organismes, en plus de quelques lettres.

Précisons ici que les textes, du fait qu'ils proviennent de plusieurs ministères, ont trait à différents domaines de spécialité. Le tableau 1 présente le nombre de textes dans chaque domaine. La catégorie « Autre » reprend des textes financiers (des lettres concernant les retraites, principalement) et agronomiques.

TABLEAU 1. **Nombre de textes par domaine**

	ANCIEN				NOUVEAU			
DOMAINE	Médical	Juridique	Admin.	Autre	Médical	Juridique	Admin.	Autre
NOMBRE	21	12	5	13	21	12	18	0
TOTAL	51				51			

Nous avons trois grands types de textes dans notre corpus : des lettres, des dépliants composés de 3 volets et des documents plus longs (Web ou PDF) concernant une procédure ou un organisme particulier. Certains textes ont été écrits dans l'urgence, comme des textes concernant la COVID-19, alors que d'autres ont pu être écrits avec plus de recul, parfois par les services de communication des ministères.

Nous avons analysé ces textes selon notre typologie à 5 niveaux provenant des conseils donnés dans les guides de rédaction claire. Pour les niveaux relationnel, visuel et structurel, nous avons réalisé une analyse manuelle des textes, les aspects plus globaux de la compréhension d'un texte n'étant pas automatisables. Pour les dimensions syntaxiques et lexicales, nous avons réalisé une analyse automatique. Pour détecter les critères syntaxiques, nous avons utilisé le parseur spaCy (Honnibal et al., 2020). Pour les aspects lexicaux, nous avons utilisé le tagueur TreeTagger (Schmid, 1994) et des listes de mots : par exemple, VerNom (Missud et al., 2020) pour les nominalisations et la liste de Desrochers et Thompson (2009) pour la « valeur d'imagerie » (*imageability* – facilité à se créer une image mentale) des noms. Toutes les données chiffrées ont été normalisées en fonction du nombre de mots dans les textes pour éviter un biais de longueur.

Dans la section suivante, nous ne présentons pas les tableaux des chiffres bruts, mais brossons le tableau des grandes tendances de l'analyse du corpus[3].

3. RÉSULTATS

Nous avons analysé les guides selon les conseils qu'ils prodiguent et allons donc les présenter en nous basant sur les niveaux de notre typologie, en commençant par les niveaux concernant la globalité du texte

3. Pour les tableaux complets, voir : https://1drv.ms/b/s!AiAc5OdHROGkqWl7EGyg8AITyqNK.

(relationnel, visuel global du texte et structurel). Nous complétons cette analyse par les résultats de l'étude manuelle de notre corpus de textes administratifs (anciens et nouveaux). Nous passons ensuite en revue les aspects de lisibilité (syntaxe et lexique) présents dans les guides, en parallèle de l'analyse automatique du corpus de textes administratifs.

Pour plus de facilité, nous appelons dorénavant *Écrire pour être lu* (2000), « FWB » ; le guide de la Wallonie de 2006, « Wall » ; et le guide de 2017, « eWBS ».

3.1. Aspects relationnels

Voici les aspects principaux relevant de l'efficacité relationnelle dans les guides :

- S'adresser directement au lecteur *(FWB – Wall – eWBS)*
- Employer des titres parlants *(FWB)*
- Utiliser des interrogatives directes *(FWB)*
- Employer des phrases positives *(eWBS)*
- Féminiser son texte *(Wall)*
- Adopter le point de vue du lecteur *(FWB – eWBS)*
- Énoncer les conditions pour le lecteur *(FWB – Wall – eWBS)*
- Éviter d'être trop formel *(-)*
- Employer un ton convivial *(Wall – eWBS)*
- Tester le texte sur le public cible *(eWBS)*

Il apparaît que la personnalisation du texte (utiliser les 1re et 2e personnes, les noms des interlocuteurs, etc.) est importante pour tous les guides. Dans le corpus, cette préoccupation se développe de plus en plus avec les textes récents.

L'accompagnement dans les démarches, en adoptant le point de vue du lecteur, en ne lui donnant que les informations nécessaires et en lui proposant des données de contact, est peu mis en avant par *Wall*, contrairement aux deux autres guides. Dans le corpus, les textes plus récents ne suivent néanmoins pas toutes les recommandations : on trouve de moins en moins un contact direct vers une personne-ressource, mais plutôt

des liens vers un centre d'appel. Quand il y a un contact direct, c'est le plus souvent un courriel qui est proposé, alors que les anciens textes proposaient plus facilement une adresse courrier ou un fax.

Quant au ton du texte, il est surtout mis en avant dans le guide le plus récent, même si la prise en compte du degré de formalisme n'apparaît dans aucun guide belge. Les textes récents, pourtant, sont beaucoup moins formels que les anciens (7 contre 29) et ont tendance à employer un ton plus positif, moins menaçant ou responsabilisant. Enfin, l'importance de mettre le citoyen au cœur des démarches est bien plus présente dans le guide de 2017, car on y propose de tester son texte auprès d'un panel de lecteurs, pour s'assurer de sa bonne compréhension.

3.2. Aspects visuels

Voici les éléments mis en évidence concernant le visuel des textes :

- Mettre en relief les informations essentielles *(FWB – eWBS)*
- Utiliser des tableaux et des graphiques *(FWB – Wall – eWBS)*
- Utiliser les renvois *(FWB – Wall – eWBS)*
- Faire attention à la mise en page *(Wall – eWBS)*
- Utiliser des formules mathématiques *(FWB)*
- Respecter les conventions du genre et la charte graphique *(-)*
- Utiliser des énumérations verticales *(FWB – eWBS)*

Le visuel dépend évidemment du type de texte. Les guides belges ne proposent pas de conseils sur les chartes graphiques, mais les textes suivent parfois une charte propre à leur ministère (22 textes anciens et 21 nouveaux). Certaines campagnes, comme la vaccination, n'étaient pas normalisées (chaque âge de vaccination avait son format propre), mais le sont aujourd'hui.

Le niveau visuel est sans doute celui où les changements liés au numérique se font le plus sentir. Le recours à des codes non linguistiques ou les renvois vers des sites Web sont plus fréquents. Aujourd'hui, il est rare de trouver un texte sans illustration (tableau, graphique, photo, etc.) ; cela

était déjà mis en avant dans les guides plus anciens, mais moins suivi en pratique. Même les communications papier semblent suivre le format des communications numériques.

En ce qui concerne les renvois, les guides *FWB* et *Wall* proposent surtout des notes de bas de page ou des annexes, alors que le guide *eWBS* propose aussi le renvoi vers un site Web. Dans le corpus, on voit que les renvois vers un site Web sont très fréquents (16 avant contre 35 aujourd'hui) et remplacent souvent des coordonnées directes ou des annexes pour les informations secondaires.

Notons aussi que certains guides, plus proches du FALC (*Facile à lire et à comprendre*), proposent des conseils sur l'usage des majuscules ou des pictogrammes, que nous n'avons pas repris ici.

3.3. Aspects structurels

Voici les catégories, assez vastes, concernant la structure du texte :

- Ajouter une table des matières *(-)*
- Classer les informations (chronologie, etc.) *(FWB – Wall – eWBS)*
- Numéroter les titres *(FWB)*
- Insister sur les changements (répétitions d'informations) *(FWB – eWBS)*
- Limiter les références aux textes de loi *(Wall)*
- Organiser et découper les informations *(FWB – Wall – eWBS)*
- Ajouter des sous-titres *(FWB – Wall – eWBS)*
- Utiliser des exemples et des contre-exemples[4] *(FWB – Wall – eWBS)*
- Placer les renseignements secondaires à l'écart *(Wall)*
- Faire attention à la longueur des paragraphes et du texte *(Wall)*

L'organisation des textes doit se faire avec une idée principale par paragraphe, en précisant le contexte, en faisant attention à l'enchaînement des idées, et en classant les informations dans un ordre logique pour le

4. Il peut s'agir, par exemple, d'encarts informatifs, de paragraphes, d'exemples, etc.

lecteur (chronologique, connu vers nouveau, etc.). Toutes ces caractéristiques se retrouvent dans plus de la moitié des textes, qu'ils soient anciens ou nouveaux. Le conseil le plus suivi est le fait de ne garder qu'une idée par paragraphe (37 textes anciens et 45 nouveaux). L'utilisation d'exemples explicites a progressé (12 contre 27), contrairement aux contre-exemples et exemples implicites, qui peuvent paraître moins clairs pour le citoyen. La longueur moyenne des paragraphes s'est également réduite (26,91 mots en moyenne dans les anciens textes, contre 19,17 mots dans les nouveaux).

3.4. Aspects syntaxiques

Les conseils portant sur les aspects syntaxiques (et lexicaux) sont très nombreux dans les guides. Cela montre bien la prédominance de la lisibilité dans les guides de rédaction claire.

- Longueur des phrases
  (FWB – Wall – eWBS)
- Verbe proche de son sujet
  (eWBS)
- Pas de transformation passive
  (FWB – Wall – eWBS)
- Pas de transformation négative
  (FWB – Wall – eWBS)
- Pas de verbe avec préposition
  (FWB)
- Pronoms relatifs
  (-)
- Ponctuation simple
  (eWBS)
- Questions-réponses
  (eWBS)
- Ordre classique des phrases
  (S – V – C)
  (eWBS)
- Une unité par phrase
  (FWB – Wall – eWBS)
- Pas de transformation impersonnelle
  (eWBS)
- Liens logiques (cause, conséquence)
  (FWB – Wall – eWBS)
- Pas d'adverbes (en -ment)
  (-)
- Pas d'ambiguïté (pronom, conditionnel)
  (FWB)
- Attention aux exceptions
  (FWB)

- Dates en lettres et nombres en chiffres
  (Wall)
- Pas de subordonnée
  (FWB – eWBS)
- Pas de parenthèses
  (FWB)
- Pas de phrase averbale
  (-)
- Un temps de conjugaison principal
  (FWB – eWBS)

La longueur des phrases est assez stricte : si le guide *FWB* recommande un maximum de 15 mots par phrase, l'*eWBS* propose pour sa part 20 mots par phrase. Dans le corpus, la longueur moyenne des phrases correspond plutôt aux indications de la *FWB*, et tend à diminuer (de 14,71 mots par phrase en moyenne dans les anciens textes, on passe à 11,59 mots pour les récents). Même si les phrases sont plus courtes, les textes récents comportent plus de marqueurs de phrases complexes (conjonction de coordination ou de subordination).

Il est bon de noter que les transformations (négative, passive et impersonnelle) sont considérées comme à éviter pour les trois guides et que leur présence décroît entre les anciens textes et les nouveaux dans le corpus. Cependant, si on affine l'analyse par domaine, on se rend compte qu'un domaine en particulier reste problématique : le juridique. Encore aujourd'hui, on y compte en moyenne 15,66 % de phrases passives, 5,4 % de phrases impersonnelles et 10,52 % de phrases négatives (contre respectivement 9,39 %, 2,78 % et 7,31 % pour les textes administratifs, par exemple). C'est également le domaine utilisant le plus de parenthèses (34,92 en moyenne dans un texte, contre seulement 6 ou 7 dans les autres domaines) et le plus de subordonnées (99,38 % des phrases ont au moins une subordonnée, contre 74 % pour les textes médicaux et 60 % pour les textes administratifs).

3.5. Aspects lexicaux

Pour terminer, voici les conseils sur les aspects lexicaux du texte :

- Mots courts
  (-)
- Mots concrets
  (FWB)
- Pas de synonymie
  (FWB – Wall – eWBS)
- Pas de jargon, archaïsme, mot à la mode, pléonasme, etc.
  (Wall – eWBS)
- Périphrases
  (-)
- Pas de surplus (mots inutiles)
  (FWB – Wall – eWBS)
- Attention à l'orthographe d'usage
  (eWBS)
- Mots courants
  (FWB – Wall – eWBS)
- Pas de nominalisation
  (eWBS)
- Pas de polysémie
  (FWB – Wall – eWBS)
- Explication des termes spécialisés obligatoires
  (FWB – Wall – eWBS)
- Répétitions de noms (et pas de pronoms)
  (FWB)
- Pas de sigle ou d'abréviation
  (FWB – Wall – eWBS)

Dans le corpus, les textes récents sont plus concrets (les noms ont une plus grande « valeur d'imagerie » [*imageability*]) ; on peut s'en faire plus facilement une image mentale), et utilisent moins de nominalisations complexes – des nominalisations qui seraient moins fréquentes que le verbe. On voit également une diminution des sigles et des abréviations, même si ces dernières ont tendance à ne pas être expliquées. Néanmoins, ces textes utilisent plus d'anglicismes et de latinismes que les anciens.

Une des particularités des textes de spécialité est la présence de termes techniques ou scientifiques liés à leur discipline. Notre corpus n'y fait pas exception. Le tableau 2 donne la proportion de termes spécialisés par domaine sur tous les mots du texte[5].

5. Par exemple, la première case se lit comme suit : il y a en moyenne 1,67 % des mots des textes médicaux « anciens » qui sont des termes spécialisés du domaine administratif.

TABLEAU 2. **Proportion de termes spécialisés sur le total de mots du texte, par domaine**

	ANCIEN				NOUVEAU		
	Médical	Juridique	Admin.	Autre	Médical	Juridique	Admin.
ADMIN.	1,67	1,75	1,17	1,54	0,42	3,69	1,01
MÉDICAL	**4,3**	0,37	0,13	0,16	**4,72**	0,10	0,76
JURIDIQUE	0,99	**1,83**	**1,75**	**4,69**	0,71	**6,12**	**1,62**

Comme on peut le voir, le médical et le juridique sont des domaines bien définis (le juridique ayant encore plus tendance aujourd'hui à utiliser des termes spécialisés). Notons d'ailleurs que le domaine administratif, très lié au domaine juridique, utilise un vocabulaire assez proche de ce dernier.

CONCLUSION

Nous avons analysé trois guides belges francophones en tenant compte de leur évolution au fil des ans et au regard d'un ensemble de 21 guides. Comme attendu au vu des avancées dans le domaine de la rédactologie et des changements de perspective dans les communications entre État et citoyens, le guide le plus récent (*Guide des bonnes pratiques pour des documents administratifs clairs*) donne des conseils plus ciblés sur l'expérience utilisateur et prend en compte les nouveaux modes de communication liés au virage numérique de l'administration. Les deux premiers guides (*Écrire pour être lu* et *10 règles d'or pour des textes plus lisibles*), assez comparables, comportent plus de conseils sur la lisibilité des textes et un peu moins sur la compréhension globale, même s'ils en proposent quelques-uns à ces niveaux d'analyse. Ces deux guides sont passibles des mêmes critiques que celles qui ont pu être faites envers les guides « classiques ». Côté efficacité relationnelle, le ton du texte prend plus d'importance dans le guide le plus récent, en plus de la personnalisation et de l'accompagnement, qui étaient déjà plus ou moins présents dans les deux premiers guides, même s'ils étaient parfois cachés derrière des conseils ciblés sur les aspects lexico-syntaxiques.

Nous avons également analysé un corpus de 102 textes administratifs, pour vérifier si, dans la pratique, les conseils prodigués par les guides sont respectés. Les textes plus récents accordent une plus grande importance au visuel du texte, pour donner une identité propre à chaque ministère, et faciliter la compréhension du public. L'analyse par domaine révèle

qu'il reste encore beaucoup de travail à faire pour apporter de la clarté aux textes juridiques, en particulier en ce qui concerne l'efficacité informationnelle. Même si les premiers travaux sur le langage clair et simple se consacraient au domaine juridique, la résistance au changement dans ce domaine est forte.

De façon générale, les textes sont plus personnalisés ; ils prennent plus en compte le point de vue du lecteur et ses besoins. Les modes de communication ont changé : les échanges entre l'administration et les citoyens se font plus par courriel que par lettre aujourd'hui, et les fax ont tendance à disparaître. Néanmoins, les échanges sont moins directs, les textes récents ayant plutôt tendance à renvoyer les gens vers les sites Web, où ils trouveront des foires aux questions ou des coordonnées générales, plutôt que de proposer une adresse directe. Ceci est sans doute une conséquence un peu dommageable pour les citoyens de la numérisation des administrations.

Références bibliographiques

Beaudet, C., Graves, R. et Labasse, B. (2012). Writing under the influence (of the writing process). Dans V. W. Berninger (dir.), *Past, Present, and Future Contributions of Cognitive Writing Research to Cognitive Psychology* (p. 105-134). Psychology Press.

Cardinal, G. (2008). Efficacité communicationnelle et médiation : quelques appuis théoriques. Dans I. Clerc et C. Beaudet (dir.), *Langue, médiation et efficacité communicationnelle* (p. 57-80). Presses de l'Université Laval.

Clerc, I. (2021, 7 mai). *De la mesure de l'efficacité communicationnelle au protocole de réécriture : le cas de lettres adressées aux citoyens par la CNESST au Québec* [communication orale]. PLIN Linguistic Day 2021, Louvain-la-Neuve.

Clerc, I. et Beaudet, C. (2008). *Langue, médiation et efficacité communicationnelle*. Presses de l'Université Laval.

Desrochers, A. et Thompson, G. L. (2009). Subjective frequency and imageability ratings for 3,600 French nouns. *Behavior Research Methods*, *41*(2), 546-557. http://www.lexique.org/databases/Desrochers_2009_FreqSub_Imag_3600/FreqSub_Imag_3600.pdf

EASI-WAL. (2006). *10 règles d'or pour des textes plus lisibles*. Commissariat wallon E-Administration-Simplification.

eWBS. (2017). Guide des bonnes pratiques pour des documents administratifs clairs. eWBS. https://ensemblesimplifions.be/sites/default/files/guide_lisibilite_documents.pdf

Fernbach, N. (2003). *Le mouvement international pour la simplification des communications officielles*. Centre international de lisibilité. http://www.lisibilite.net/articles/fernbach_texte_integral.pdf

François, T., Brouwers, L., Naets, H. et Fairon, C. (2014). AMESURE : une plateforme de lisibilité pour les textes administratifs. Dans P. Blache, F. Béchet et B. Bigi (dir.), *Proceedings of TALN 2014 (Volume 2 : Short Papers)* (p. 467-472). Association pour le traitement automatique des langues. https://aclanthology.org/F14-2014.pdf

Ganier, F. (2016). Écrire pour transmettre des connaissances procédurales : le cas des documents techniques procéduraux. *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, (171-172). https://doi.org/10.4000/pratiques.3168

Goffman, E. (1955). On face-work : An analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry*, *18*(3), 213-231.

Honnibal, M., Montani, I., Van Landeghem, S. et Boyd, A. (2020). *SpaCy : Industrial-strength Natural Language Processing in Python.* Zenodo.

Huet, P. (2013). Pour un climat de clarté ? Usages et mésusages de la transparence sur l'expertise scientifique en situation de controverse. *Éthique publique*, *15*(1). https://doi.org/10.4000/ethiquepublique.1090

Kerbrat-Orecchioni, C. (2005). *Le discours en interaction*. Armand Colin.

Kimble, J. (2016). A curious criticism of plain language. *Legal Communication & Rhetoric : JAWLD*, *13*, 181-191.

Labasse, B. (2020). *La valeur des informations : ressorts et contraintes du marché des idées*. Presses de l'Université d'Ottawa.

Ministère de la Communauté française de Belgique. (2000). *Écrire pour être lu – Comment rédiger des textes administratifs faciles à comprendre ?* Direction de la langue française. http://www.languefrancaise.cfwb.be/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=72b0168af76d9a02dd54fcdbc6b45da9f638c93b&file=fileadmin/sites/sgll/upload/lf_super_editor/publicat/collection-guide/ecrire-pour-etre-lu.pdf

Ministère du Revenu du Québec. (2003). *Pour qu'on vous lise… tout simplement.* Gouvernement du Québec. https://www.forumcommunicateurs.gouv.qc.ca/ressources/docs-reference/vous-lise-simplement-rq-2003.pdf

Missud, A., Amsili, P. et Villoing, F. (2020). VerNom : une base de paires morphologiques acquise sur très gros corpus. Dans C. Benzitoun, C. Braud, L. Huber, D. Langlois, S. Ouni, S. Pogodalla et S. Schneider (dir.). *6e conférence conjointe Journées d'Études sur la Parole (JEP, 33e édition). Traitement automatique des langues naturelles (TALN, 27e édition). Rencontre des étudiants chercheurs en informatique pour le traitement automatique des langues (RÉCITAL, 22e édition). Volume 2 : Traitement automatique des langues naturelles* (p. 305-313). https://aclanthology.org/2020.jeptalnrecital-taln.30.pdf

Müller, A., Clerc, I. et François, T. (2021). Plain language practices of professional writers in Quebec. *Discourse and Writing/Rédactologie*, *31*, 49-74. https://journals.sfu.ca/dwr/index.php/dwr/article/view/849/769

Müller, A. et François, T. (2022, sous presse). Pratiques de rédaction claire de rédacteurs fonctionnels en Belgique francophone. *Discourse and Writing/Rédactologie.*

Nord, A. (2018). *Plain Language and Professional Writing : A Research Overview*. Language Council of Sweden.

Pease, J. (2012). *Plain English. A Solution for Effective Communication* [communication orale]. ACLA National Conference 2012, New Horizons, 7-9 novembre, Coolum, Sunshine Coast, Queensland.

Romain, C., Rey, V. et Pereira, M.-E. (2016). L'enjeu de la rédaction professionnelle au XXIe siècle. Dans S. Plane, C. Bazerman, F. Rondelli, C. Donahue, A. Applebee, C. Boré, P. Carlino, M. Marquillo-Llaruy, P. Rogers et D. Russel (dir.), *Recherches en écriture : regards pluriels* (p. 497-515). *Recherches textuelles*, 13. Université de Lorraine – Centre de recherche sur les médiations. https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01853825/

Schmid, H. (1994). Probabilistic part-of-speech tagging using decision trees. Dans D. B. Jones et H. L. Somers (dir.), *New Methods in Language Processing* (p. 154-164). Routledge.

Schriver, K. (2012). What we know about expertise in professional communication. Dans V. W. Berninger (dir.), *Past, Present, and Future Contributions of Cognitive Writing Research to Cognitive Psychology* (p. 275-312). Psychology Press.

Trudeau, S. (2003). *Les recommandations liées à la rédaction en langue claire et simple : entre lisibilité et intelligibilité* [Mémoire de maîtrise]. Université Laval.

Le gouvernement français sur Instagram

Comment communiquer sur la crise de la COVID-19 ?

Élodie Berthet
Université Paris-Panthéon-Assas

MOTS-CLÉS

communication, gouvernement français, Instagram, COVID-19, crise

INTRODUCTION

Constituante intrinsèque de la politique, la communication est indispensable en temps de crise. Nous l'avons vu lors de la pandémie mondiale de COVID-19 : en tant que principales actrices décisionnaires, les instances publiques ont une forte injonction à communiquer. Durant cette période, les citoyens ont plus que jamais besoin des directives du gouvernement pour savoir comment réagir face à cette situation exceptionnelle. Bien qu'ils ne soient pas les seuls médias propres à cet exercice, les réseaux socionumériques s'y prêtent bien, puisqu'ils permettent la diffusion directe, sans intermédiaire et instantanée, de messages des gouvernants à l'intention des gouvernés. Dans notre étude, nous nous penchons sur la manière dont le gouvernement français s'approprie Instagram pour communiquer lors de la crise de la COVID-19. L'objectif est de définir

les caractéristiques des messages gouvernementaux, en temps de crise, sur ce réseau socionumérique où prime la culture visuelle (Russmann et Svensson, 2017 ; Leaver, Highfield et Abidin, 2020). Notre analyse de contenu exploratoire nous permet, dans un premier temps, d'évaluer les différents formats utilisés pour communiquer, ainsi que la place et le rôle du texte. Dans un second temps, nous nous intéressons aux types de discours et à leurs tonalités afin de déterminer la manière dont le gouvernement s'adresse aux citoyens.

1. INSTAGRAM ET LA CULTURE VISUELLE

Si la culture visuelle est présente sur tous les réseaux socionumériques, Instagram en est le symbole par excellence. Sur Instagram, la culture visuelle signifie deux choses (Leaver, Highfield et Abidin, 2020) : premièrement, toute publication comporte impérativement un élément visuel (image, GIF ou vidéo). Deuxièmement, ces images ou vidéos servent essentiellement aux internautes à communiquer les uns avec les autres. Il n'est pas uniquement question d'esthétique, mais de conversation. Nous notons toutefois que, lorsqu'il est question de la communication d'acteurs politiques, cette dernière reste unidirectionnelle puisque Instagram – à l'instar des autres réseaux socionumériques – est utilisé pour diffuser de l'information, et non pour interagir (Pineda, Bellido-Perez et Barragan-Romero, 2020 ; Filimonov, Russmann et Svensson, 2016). Bien que l'image domine, Instagram laisse tout de même une place à l'écriture, alors adaptée au contexte numérique et influencée par le système technique de la plateforme (Crozat et al., 2011, p. 10). Il n'est pas uniquement question de textes, mais également de textes délinéarisés, soit d'hypertextes (Paveau, 2015 ; Nakbi, 2002, paragr. 11). Cela signifie que des mots cliquables (tels que les *hashtags*, les mentions ou les *tags*) sont intégrés à l'énoncé afin de renvoyer vers d'autres discours présents sur la plateforme. L'hypertexte a une fonction sociale, car il permet l'interaction et l'amplification de la diffusion du message. Les *hashtags* (#) agrègent tous les *tweets* portant sur le segment langagier précédé du signe (Paveau, 2013), les mentions (@) interpellent un compte et les *tags* identifient un autre utilisateur directement sur l'image ou la vidéo. Qu'il s'agisse de texte ou d'hypertexte, ces éléments sont facultatifs. Ils accompagnent les images ou les vidéos et viennent fixer la signification du message, le désambiguïser pour en réduire les interprétations (Barthes, 1964). Nous soulignons également qu'en politique, Instagram est considéré comme un moyen d'atteindre les jeunes électeurs,

qui constituent la plus grande partie de ses utilisateurs (Leaver, Highfield et Abidin, 2020 ; Pineda, Bellido-Perez et Barragan-Romero, 2020, p. 6).

2. LA COMMUNICATION ÉTAT-CITOYENS : SIMPLIFICATION ET CLARTÉ

Depuis les années 1990, les États entreprennent une démarche de clarification des documents administratifs (Vecchiato, 2019 ; Clerc, 2019). S'adresser à l'ensemble de la population, composée d'individus avec des niveaux de compétences disparates, présente des difficultés, car il est nécessaire à la fois de simplifier le discours pour être compris de toutes et tous, tout en prenant garde à rester précis et à ne pas brouiller son message en le reformulant (Pasquier, 2011, dans Burger, 2013, p. 18). Le citoyen doit comprendre ce que l'État lui demande. À ce propos, Clerc (2019) énonce des recommandations qui se basent sur deux principes : adopter la perspective du citoyen et employer un langage clair et simple. De ces orientations générales se dégagent cinq principes et 39 règles d'écriture dont nous rappelons les grandes lignes : communiquer dans la perspective du citoyen signifie le guider en se mettant à sa place (accompagnement) et lui écrire de manière personnalisée, en le prenant en considération en tant qu'individu unique (personnalisation). Le ton doit être bienveillant et susciter la confiance. Pour être clair et simple, le langage est intelligible, les phrases sans équivoque et le vocabulaire compréhensible. La simplification s'opère par la suppression des informations inutiles, la hiérarchisation de l'information, la réécriture des formulations complexes ou la définition des termes techniques (Vecchiato, 2019).

2.1. La communication de crise

Puisque nous nous penchons sur le cas particulier de communication entre l'État et les citoyens lors de la crise de la COVID-19, il est intéressant de dresser un parallèle entre les recommandations faites en rédactologie et celles émanant de la gestion de crise. Parmi les instructions de Hyland-Wood et al. (2021), nous retrouvons les principes de clarté, d'empathie ainsi que la considération des compétences du récepteur. La clarté se manifeste par la concision des messages et des formulations qui expriment directement les comportements attendus des citoyens (Teichmann et al., 2020). Pour afficher son empathie et sa bienveillance, l'État doit se montrer à l'écoute et faire preuve de compassion. Plus les individus ont le sentiment que les autorités se soucient sincèrement de leur

bien-être, plus ils sont aptes à suivre les directives (Hyland-Wood et al., 2021, paragr. 22-23). Pour assurer la bonne compréhension de la situation et des recommandations à suivre, les informations scientifiques doivent être vulgarisées, c'est-à-dire paraphrasées ou remplacées par des termes simples. Selon Teichmann et al. (2020, paragr. 8), lorsqu'il est question de santé publique, les messages basés sur la responsabilité personnelle et les jugements de valeur sont généralement plus efficaces que ceux fondés sur une argumentation. Une autre stratégie peut être de mobiliser dans la communication des récits et témoignages d'individus, qui résonnent avec les expériences personnelles de chacun.

2.2. Instagram et la simplification de l'écriture

Instagram lui-même contraint le discours en raison de son cadre énonciatif qui force à la concision et, par conséquent, à la simplification du discours. Outre l'aspect technique, nous supposons que l'économie des plateformes a une incidence sur les normes d'écriture. La nécessité de captation de l'attention des utilisateurs à des fins monétaires se traduit par l'imposition de formats favorisant une consommation rapide et diffuse. Pour retenir l'attention, le message doit être clair, concis et simple.

3. QUELQUES REMARQUES GÉNÉRALES

Nous prenons en considération les 182 publications concernant la COVID-19 diffusées depuis le compte Instagram officiel du gouvernement français, *gouvernementfr*, entre le 26 janvier 2020 (date de la première publication sur la COVID-19) et le 26 janvier 2021.

3.1. Les formats

Les publications concernant la COVID-19 comptent pour 71 % des contenus postés sur Instagram sur une période d'un an. Le gouvernement consacre un peu moins des trois quarts de sa communication à la crise, qui implique, à cause de son caractère imprévisible, une intensification des prises de parole. Dans près de la moitié des cas (48 %), les publications sont des images (71 photographies et 17 carrousels[1]) et dans 52 % des

1. Le carrousel désigne une série de photos ou de vidéos au sein d'une même publication.

vidéos (50 vidéos et 44 IGTV[2]). La faible différence entre le recours à l'image statique et à l'image animée indique que le gouvernement alterne systématiquement entre des messages développés (vidéos et IGTV) et d'autres répondant à une logique d'information instantanée (images).

3.2. Les termes

Il est intéressant de souligner la présence dans les légendes, qui accompagnent les images et les vidéos, de mots et d'expressions apparus dans le contexte épidémique. Nous constatons que le nom et le genre de la maladie fluctuent au cours des mois. Entre le 26 mars et le 10 avril 2020, celle-ci est nommée « le coronavirus » ou « le COVID-19 » au masculin. Puis, à partir du mois de mai 2020, il est presque uniquement question de « la COVID-19 » au féminin (à l'exception de 7 occurrences du mot « coronavirus » au masculin). Le choix du rédacteur se porte sur la dénomination la plus courte et se conforme aux recommandations de l'Académie française, qui tranche en mai 2020 en faveur du féminin pour « COVID-19 », alors que « coronavirus » reste masculin. Sans surprise, les expressions caractéristiques de la situation en période de pandémie sont présentes sur Instagram : « gestes barrières » (33 occurrences), « confinement » (28 occurrences), « couvre-feu » (15 occurrences) ou encore « protocole sanitaire » (6 occurrences). En revanche, aucune mention de « distanciation sociale » n'est faite, bien que le concept se retrouve dans les termes « distanciation physique » et « distanciation » (une occurrence chacun), ainsi que dans des paraphrases : « On ne s'approche pas trop » ou « Arrêtez les embrassades ». Nous supposons que l'idée de « distanciation sociale » est incluse dans les « gestes barrières » et que l'accent est alors mis sur le concept générique.

4. L'IMPORTANCE DU TEXTE

Si le visuel est fondamental sur Instagram, cela ne signifie pas pour autant que l'écriture en est absente. Bien au contraire, les textes sont omniprésents et se retrouvent dans toutes les publications du gouvernement, en tant que légendes, sous-titres ou écrits sur des images ou dans des vidéos.

2. De 2018 à 2021, IGTV, ou Instagram TV, est une fonctionnalité permettant la publication de vidéos de plus d'une minute et affichables en plein écran.

4.1. Les légendes

Toutes les publications sont accompagnées d'une légende. Situé sous la photo ou la vidéo, ce texte de description permet d'ajouter un message et des mots-clés sous forme de *hashtags*. Dans notre étude, la légende introduit ou synthétise un sujet ensuite développé par le visuel, ou sert à apporter des informations supplémentaires. Dans 45 % des cas, la légende transmet un lien vers un site Internet et dans 16 % un numéro de téléphone gratuit. Ce dernier est partagé principalement lorsque les publications appellent à une action citoyenne (application des gestes barrières, confinement, etc.).

4.2. L'écrit et la vidéo

Nous remarquons deux types de vidéos : celles constituées de texte ou d'infographies (texte avec la présence d'icônes), puis celles mettant en scène des individus (clips de prévention, reportages avec des citoyens ou du personnel de santé, témoignages et « questions-réponses » avec des ministres ou des professionnels de santé). Dans les premières, le message défile devant des images ou prend la forme d'une infographie (23 % des vidéos). La présence d'icônes facilite la compréhension rapide et sans équivoque du message en fournissant un repère visuel (carte vitale, seringue, masque, calendrier, etc.). De manière générale, les messages sont écrits en bleu et les points importants sont en rouge, en plus d'être parfois également en caractères gras et de taille plus grande que le reste du texte. Quant aux vidéos d'individus, elles sont toutes sous-titrées. Cette pratique est systématique sur les réseaux socionumériques et permet aux vidéos de capter l'attention de l'internaute même si celui-ci n'a pas de son. Peu importe le type de vidéos, toutes se terminent par le logo du gouvernement (ou à défaut d'un ministère) qui garantit la nature officielle du discours.

4.3. L'écrit et l'image

La place de l'écrit sur les images est si déterminante que nous les avons catégorisées en fonction de la présence du texte sur le visuel : 3 % des images sont une photographie sans texte, 19 % ne contiennent que du texte, 30 % sont une infographie avec du texte et 48 %, une photographie avec du texte. La forte présence de l'écrit sur le visuel permet à la fois d'enrichir la communication et de la désambiguïser. Comme les vidéos, les images composées de texte seul ou d'infographies sont aux

couleurs de la France : fond blanc, texte bleu, points importants rouges, dans la plupart des cas. Elles contiennent le logo de la République ainsi que la mention COVID-19. La charte graphique est cohérente et permet d'identifier l'émetteur du message aisément. Les icônes des images sont les mêmes que celles des vidéos : carte vitale, seringue, masque, calendrier, personnages, etc. Lorsque le texte est accompagné d'une photographie, celle-ci sert à illustrer le message (le confinement est représenté par une rue déserte ou le vaccin par des seringues, par exemple). De manière générale, les phrases sont courtes et limitées au nombre de deux pour éviter la surcharge informationnelle et faciliter la lecture rapide. Le texte est régulièrement disposé sous forme de listes à puces et les points importants sont mis en caractères gras et de taille plus grande que le reste du message. Le mot d'ordre est la concision.

4.4. L'hypertexte

Les *hashtags* sont présents dans les légendes de toutes les publications du gouvernement français, à une exception près (relevant certainement de l'oubli, étant donné que des messages similaires comportent des *hashtags*). Cette observation démontre la volonté d'inscrire la communication dans des fils de publications thématiques afin de leur donner de la visibilité. Par ailleurs, les *hashtags* #Coronavirus et #Covid19, ce dernier préféré à partir de juin 2020 (ou plus rarement #Covid_19, #covid et #STOPCovid), se retrouvent dans 96 % des publications et quasi-systématiquement en début de légende pour ancrer d'emblée la publication dans le thème épidémique. En plus de ces *hashtags* généraux, nous repérons ce que nous appelons des « *hashtags* slogans » liés à la pandémie. Il s'agit de segments langagiers émanant du gouvernement à vocation mobilisatrice : #JeResteChezMoi, #JeSauveDesVies, #TousMobilisés, #FranceUnie, #JeRestePrudent, #testeralerterproteger, etc. Ces slogans visent à encourager les internautes à adopter de bons comportements et à les promouvoir auprès de leurs pairs sur les réseaux socionumériques. D'autres *hashtags* mettent l'accent sur des thématiques, plus ou moins directement liées à la pandémie, telles que #Couvrefeu, #GestesBarrières, #ARNmessager ou #fêtesdefindannée. Quant aux mentions (@) dans la légende ou l'identification sur l'image ou la vidéo (le *tag*), seuls 23 comptes sont nommés, non pas pour interagir, mais pour établir un lien. Il s'agit de ministères, de ministres, d'acteurs publics et d'entreprises ou encore de lieux touristiques sur lesquels portent les reportages diffusés par le gouvernement (par exemple @ratp ou @toureiffelofficielle).

5. LES TYPES DE DISCOURS

Afin de déterminer la manière dont l'État s'adresse aux citoyens, nous avons classé les publications selon le type de discours dominant qui s'y trouve. La typologie est attribuée en fonction du discours véhiculé à la fois par la légende et par l'image ou la vidéo, la première reprenant dans la quasi-totalité des cas les codes de la seconde. Nous constatons que les messages sont pour 58 % explicatifs, 26 % injonctifs et 16 % narratifs. Instagram sert principalement à fournir des informations et des explications, mais également à donner des directives ainsi qu'à narrer la dangerosité de la maladie et le combat collectif.

5.1. Les messages explicatifs

Les messages explicatifs sont marqués par différentes tonalités qui révèlent leur finalité : 42 % sont pédagogiques, 38 % autoritaires et 20 % rassurants ou combatifs. Les messages à visée pédagogique sont véhiculés dans 80 % des cas par des vidéos permettant un traitement approfondi de la question. Ils visent à expliquer la nature des choses (qu'est-ce qu'un vaccin ? Qu'est-ce qu'un masque ? etc.) ou le protocole sanitaire (que faire si on est cas contact ? Quand porter un masque ? etc.). Les messages sont introduits par une question présente dans la légende et directement sur la photo ou dans la vidéo. L'adressage peut aussi bien être générique (à la forme infinitive) – « Peut-on déménager pendant le confinement ? » ou « Que faire en cas de symptômes ? » –, poli (au « vous ») – « Que se passe-t-il si un porteur du virus a indiqué avoir été en contact avec vous ? » – ou personnel (au « je ») – « J'ai des symptômes, que dois-je faire ? » La logique est de se mettre à la place du citoyen et d'anticiper ses questions. Les réponses apportées sur Instagram visent à donner un maximum d'informations aux individus pour que ceux-ci comprennent pourquoi les mesures sont imposées et comment les respecter au mieux. Les formats privilégiés sont l'infographie et les « foires aux questions » auxquelles répondent des spécialistes (médecins, psychologues, chercheurs en ressources humaines…) ou des ministres (Christophe Castaner, Jean-Michel Blanquer, Olivier Véran). Ces vidéos exposent un argument d'autorité en justifiant indirectement les mesures gouvernementales par une parole experte, qui renforce la crédibilité de l'État en matière de gestion de crise. Deux vidéos présentent un micro-trottoir dans lequel des citoyens répondent eux-mêmes aux questions sur les procédures. En fournissant des explications avec leurs propres mots, les individus diminuent le risque

de jargon technique, ce qui renforce la clarté du message. Ces micro-trottoirs permettent également de donner de la visibilité, et des visages, à la communauté nationale et à l'effort collectif.

Les messages explicatifs peuvent également avoir une visée informationnelle et prendre alors une tonalité autoritaire. Il s'agit d'informer les internautes sur les mesures mises en place (obligation du port du masque, fermeture des lieux publics, contrôle aux frontières, télétravail, couvre-feu…). À la déclaration de nouvelles directives s'ajoute, de manière plus ou moins implicite, une injonction au respect de celles-ci. Dans ce cas, l'information est assertive et peut être soit impersonnelle (« Ce lundi 20 juillet, le port du masque devient obligatoire »), soit adressée directement à l'internaute (« #COVID19 Port du masque systématique, mesures barrières et de distanciation, télétravail… Découvrez le nouveau protocole national pour assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise, qui s'applique dès aujourd'hui »). Composées à 85 % de photos, les publications sont majoritairement des infographies ou des textes accompagnés en arrière-plan d'une image illustrative, telle qu'une rue déserte pour évoquer le confinement. Ce format présente l'avantage de synthétiser le message, alors compréhensible en un coup d'œil.

À l'effort d'expliquer et d'informer peut s'ajouter une volonté de rassurer et de mobiliser, transmise dans 82 % des cas par des vidéos. Des petits reportages dans des centres de dépistage et de vaccination où l'on interroge des individus et des infirmiers rassurent sur la simplicité et la gratuité de la démarche ainsi que sur son caractère indolore, tout en mettant de l'avant sa nécessité pour la vie collective. Si ces vidéos valorisent l'action de l'État, elles servent également à susciter la confiance en laissant la parole aux citoyens et visent ainsi potentiellement à encourager un mimétisme de la part des internautes. D'autres reportages présentent la manière dont les mesures sanitaires sont appliquées dans différents lieux publics (camping, tour Eiffel, aéroport d'Orly, etc.) et rassurent sur le fait que le protocole permet une reprise quasi normale des activités. En plus de rassurer les citoyens, et bien que ces publications soient minoritaires, le gouvernement use de messages combatifs pour expliquer les moyens techniques, humains et financiers déployés par l'État et divers acteurs publics (le SAMU et la recherche par exemple) pour lutter contre la COVID-19. Il valorise également l'effort national par la publication des chiffres sur la réduction des déplacements et l'augmentation du télétravail. Le combat se ressent à travers la récurrence du verbe « mobiliser » et du *hashtag* « #TousMobilisés ».

5.2. Les messages injonctifs

Les injonctions visent principalement à inciter les individus à suivre les mesures sanitaires : port du masque, gestes barrières, confinement et téléchargement de l'application « TousAntiCovid ». En dépit d'une vidéo humoristique sur les occupations pendant le confinement (2 %), les messages directifs alternent entre des tonalités combatives (51 %), anxiogènes (29 %) et autoritaires (18 %). Les injonctions sont caractérisées par l'emploi de l'impératif et se présentent sous la forme de slogans récurrents. Comptant pour la moitié des directives, les messages combatifs sont généralement à la première personne du pluriel : « continuons d'appliquer les gestes barrières », « restons prudents pour sauver des vies », etc. Le gouvernement s'inclut dans la communauté nationale et ordonne la mobilisation collective. Afin d'adoucir les ordres, le pronom « on » est également utilisé : « on applique les gestes barrières », « on ne s'approche pas trop ». En plus de l'injonction à la première personne du pluriel, le combat se manifeste par des adverbes ou des expressions marquant la cohésion, tels que « ensemble », « plus nous serons nombreux » ainsi que par la notion de lutte (« Télécharger #TousAntiCovid, c'est aussi un moyen de lutter contre le virus »). La tonalité anxiogène incite au respect des directives par la peur. Celle-ci est véhiculée par le vocabulaire (« forme grave de la maladie », « décès », « on peut tous être touchés ») ainsi que par les chiffres qui rendent le danger plus tangible (« 9 personnes sur 10 qui décèdent de la COVID-19 ont plus de 65 ans »). Forme la moins utilisée par le gouvernement, la tonalité autoritaire est marquée par l'impératif de la deuxième personne du pluriel, par laquelle l'État s'affirme en tant qu'instance dirigeante et enjoint les citoyens à agir : « protégez-vous », « arrêtez les embrassades », « téléchargez l'application », etc.

Toutes tonalités confondues, les directives sont données à 69 % par l'image, contre 31 % par la vidéo. La logique veut que les recommandations soient transmises de manière concise et synthétique pour faciliter leur compréhension et éviter que l'attention de l'internaute ne se perde. La plupart du temps, les textes sont enrichis par une photographie ou des icônes ayant pour but d'exemplifier les directives. Les campagnes pour le respect des gestes barrières illustrent les injonctions par la représentation d'individus masqués ou se tenant à distance les uns des autres dans des situations de la vie quotidienne. Les vidéos sont le plus souvent des infographies. Plus rarement, à trois reprises, elles s'appuient sur des figures populaires ou expertes pour inciter les citoyens à agir : un joueur de tennis promeut le port du masque pendant le tournoi de Roland-Garros ; du

personnel médical et le président de la Commission médicale des hôpitaux de Paris-AP-HP transmettent des recommandations.

5.3. Les messages narratifs

Les messages narratifs racontent, majoritairement par la vidéo, la mobilisation de différents acteurs contre la COVID-19 (69 %) et la dangerosité de la maladie (31 %). Le gouvernement privilégie les récits combatifs et rassembleurs, sans pour autant négliger son rôle de prévention de la maladie. L'effort de l'État est exposé à travers des photographies illustrant différents acteurs publics en action (sécurité civile, hôpital, gendarmerie) associés à un mot d'ordre (secourir, agir, soigner, protéger, innover, s'engager, soutenir) ainsi qu'une vidéo de l'opération « Résilience » durant laquelle les militaires prennent en charge des malades de la COVID-19. Le gouvernement montre qu'il est actif dans la lutte contre la maladie, tout en s'inscrivant dans le contexte plus large de la mobilisation collective avec les *hashtags* « #FranceUnie » et « #TousMobilisé » ou le slogan « ensemble, faisons bloc contre le coronavirus ». L'action citoyenne est également racontée à travers des reportages sur des initiatives solidaires (livraison de pizzas aux soignants, entraide entre voisins ou plateforme de mise en relation intergénérationnelle) ou sur le quotidien d'un éboueur, d'une machiniste à la RATP et d'une factrice. Ces différentes vidéos illustrent l'unité et la solidarité nationales. L'effort collectif est d'ailleurs salué à trois reprises par le gouvernement à travers des messages empathiques : « À vous, qui sauvez des vies chaque jour. À vous, qui allez travailler pour permettre que la vie continue. À vous, qui restez chez vous pour limiter la propagation du virus. Ensemble, faisons bloc contre le coronavirus. #TousMobilisés #FranceUnie ».

Pour finir, nous trouvons sur Instagram des histoires anxiogènes qui visent à sensibiliser les internautes à la dangerosité de la maladie. Le vocabulaire et les images sont liés à la souffrance, voire la mort (peur, soins intensifs, séquelles, mourir, décès, etc.). Ce sont des témoignages d'anciens malades et de médecins en unité COVID qui sont, du fait de leur vécu et de leur statut, crédibles et dignes de confiance. Parmi les messages narratifs anxiogènes, nous trouvons également les clips de sensibilisation, aussi diffusés à la télévision. La campagne met en scène des individus hospitalisés par suite du non-respect des gestes barrières. L'ordre du respect des gestes barrières passe par la narration, qui rend la situation plus concrète et l'injonction moins autoritaire.

CONCLUSION

Instagram est certes un réseau visuel, mais le texte y occupe tout de même une place prépondérante lorsqu'il est question de communication gouvernementale en temps de crise. L'image exemplifie et concrétise ce que l'écriture présente. Les deux se complètent pour véhiculer des messages explicatifs, injonctifs et narratifs. Instagram permet au gouvernement non seulement d'informer, mais aussi d'expliquer les démarches ou la nature des choses. C'est un lieu où sont répétées les injonctions au respect des mesures sanitaires, valorisées par l'action collective ou la peur. Le réseau socionumérique permet de raconter l'action de l'État et celle des citoyens, ainsi que de sensibiliser à la dangerosité de la maladie. Quel que soit le type de discours, le gouvernement se veut ferme, pédagogue et mobilisateur ; parfois, il cherche également à rassurer ou à faire peur. Nous retrouvons sur Instagram la posture adoptée plus généralement par le gouvernement français face à la crise de la COVID-19. Les tonalités, et particulièrement la combativité, ne sont pas sans rappeler celles du Président lors de son allocution télévisuelle du 16 mars 2020 et de sa déclaration : « Nous sommes en guerre ».

Références bibliographiques

Barthes, R. (1964). Rhétorique de l'image. *Communications*, (4), 40-51.

Burger, M. (2013). Qu'est-ce qu'un discours de communication publique ? *Cahiers de l'Institut de linguistique et des sciences du langage*, (34), 3-41.

Clerc, I. (2019). Quelles règles d'écriture se donner pour communiquer avec l'ensemble des citoyens du Québec ? *Éla. Études de linguistique appliquée*, *195*(3), 305-324. https://www.cairn.info/revue-ela-2019-3-page-305.htm

Crozat, S., Bachimont, B., Cailleau, I., Bouchardon, S. et Gaillard, L. (2011). Éléments pour une théorie opérationnelle de l'écriture numérique. *Document numérique*, *14*(3), 9-33.

Filimonov, K., Russmann, U. et Svensson, J. (2016). Picturing the party : Instagram and party campaigning in the 2014 Swedish elections. *Social Media + Society*, doi :10.1177/2056305116662179

Hyland-Wood, B., Gardner, J., Leask, J. et Ecker, U. K. H. (2021). Toward effective government communication strategies in the era of COVID-19. *Humanities and Social Sciences Communications*, *8*(30). https://doi.org/10.1057/s41599-020-00701-w

Leaver, T., Highfield, T. et Abidin, C. (2020). *Instagram. Visual Social Media Cultures*. Polity Press.

Nakbi, K. (2002). La rédactologie : domaine, méthode et compétences. *ASp*, (37-38), 15-26.

Paveau, M.-A. (2013). Hashtag. *Technologies discursives* [Carnet de recherche]. http://technodiscours.hypotheses.org/?p=488

Paveau, M.-A. (2015). Délinéarisation. *Technologies discursives* [Carnet de recherche]. https://technodiscours.hypotheses.org/320

Pineda, A., Bellido-Perez, E. et Barragan-Romero, A. (2020). « Backstage moments during the campaign » : The interactive use of Instagram by Spanish political leaders. *New Media & Society*, 1-28, doi :10.1177/1461444820972390

Russmann, U. et Svensson, J. (2017). Introduction to visual communication in the age of social media : Conceptual, theoretical and methodological challenges. *Media and Communication*, *5*(4), 1-5.

Teichmann, L., Nossek, S., Bridgman, A., Loewen, P. J., Owen, T., Ruths, D. et Zhilin, O. (2020). Public health communication and engagement on social media during the COVID-19 pandemic. *OSF Preprints*. https://osf.io/7hypj/

Vecchiato, S. (2019). Parcours de simplification. Éduquer à la clarté textuelle dans la communication sur la santé. *Éla. Études de linguistique appliquée*, *3*(195), 343-362.

Expérience utilisateur et gouvernement numérique

Exploration d'une approche participative dirigée par la pratique afin d'identifier des perspectives de recherche

Isabelle Sperano
Université MacEwan
Robert Andruchow
Université MacEwan
Luca Petryshyn
Ville d'Edmonton
Vik Chu
Université MacEwan

MOTS-CLÉS

design d'expérience utilisateur, recherche dirigée par la pratique, enseignement du design, transformation numérique, design centré sur l'humain

INTRODUCTION

Au Canada, les gouvernements fédéraux, provinciaux et municipaux fournissent de plus en plus de services à leurs citoyens par des moyens numériques. Cette convergence place les médias numériques (sites Web, applications, réseaux sociaux, etc.) au cœur des activités de la plupart des citoyens lors de leur communication avec le gouvernement (Broudoux, Chartron et Chaudiron, 2013). Cependant, de nombreux utilisateurs ont du mal à naviguer efficacement dans ces écosystèmes complexes et à localiser les informations nécessaires à la réalisation de leurs quêtes informationnelles (Marcoux et Rizkallah, 2013 ; Nielsen, 2016).

Le design et la maintenance de ces écosystèmes numériques nécessitent l'intervention d'équipes pluridisciplinaires (informatique, rédaction, design, marketing, etc.). Parmi elles se trouvent des experts en design d'expérience utilisateur (notamment en design d'interaction, en architecture d'information et en design de service). Grâce à leur approche centrée sur l'humain, ces derniers peuvent contribuer à faciliter l'expérience du citoyen à naviguer dans l'écosystème informationnel d'une organisation (Cieślar, 2020). Or, à ce jour, les interventions des designers d'expérience utilisateur dans ce type d'environnement sont peu documentées (Panchev, 2020, p. 51). C'est ce qui a mené notre équipe de recherche (ER) à explorer le design d'expérience utilisateur (UXD) dans les grandes organisations gouvernementales.

Dans cette première phase du projet, le souhait de l'ER était principalement d'identifier les questions et les perspectives de recherche qui seraient pertinentes à la fois pour le monde universitaire et les praticiens. Plus précisément, les objectifs de cette première phase du projet de recherche étaient les suivants :

1. Explorer la recherche participative dirigée par la pratique dans le domaine du design d'expérience utilisateur.
2. Identifier les perspectives de recherche liées au design d'expérience utilisateur dans les grandes organisations publiques.
3. Identifier les perspectives pédagogiques et d'apprentissage intégrées au travail pour le baccalauréat en design de 4 ans.

Cet article résume l'approche, les activités, les résultats et les enseignements tirés de la première phase du projet de recherche. Des phases subséquentes pourront émerger et être développées en fonction des perspectives identifiées.

1. APPROCHE ET MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

1.1. Approche participative dirigée par la pratique

La recherche sur le design d'expérience utilisateur est relativement récente (Luther et al., 2020 ; Sperano 2017). Toutefois, la pratique professionnelle de ce domaine est en plein essor et évolue rapidement. L'observation et l'examen formalisé des pratiques, ainsi que la collaboration avec des praticiens peuvent offrir un riche potentiel pour la recherche et, inversement, les connaissances développées par la recherche pourraient contribuer de manière significative à l'évolution et à l'enrichissement de l'industrie (Paay et al., 2021 ; Hobbs et al., 2010 ; Resmini et Instone, 2010). C'est ce qui a conduit l'ER à adopter une approche participative de recherche dirigée par la pratique (RDP) pour ce projet.

Selon Candy (2006, p. 1), la recherche dirigée par la pratique

> *is concerned with the nature of practice and leads to new knowledge that has operational significance for that practice.* […] *The primary focus of the research is to advance knowledge about practice, or to advance knowledge within practice.*

Des approches, telles que la recherche dirigée par la pratique, peuvent être bénéfiques au domaine du design UX (Resmini et al., 2010). Hobbs et al. (2010, p. 51) affirment que

> *PLR* [Practice-Led Research] *could assist in the creation of scientifically driven, research-based knowledge ; provide practitioners with an approach to academic research ; facilitate a supply and demand for a structure to emerge, helping progress UXD and IA* [*information architecture*] *from communities of practice to disciplines.*

Ils ajoutent que « [*the p*]*ractice informs knowledge which reciprocally informs practice* », ce qui était l'intention de l'ER avec ce projet.

L'ER souhaitait également adopter une approche participative et a donc décidé de s'associer à une organisation (Holkup, 2004). En effet, l'adoption d'une approche RDP implique souvent une collaboration entre les chercheurs et les organisations externes (Uggerhøj, 2011). Comme le suggèrent Paay et ses collègues (2021, p. 2), « *a university-industry collaboration brings mutually beneficial and complementary knowledge and resources to the design and manufacture of innovative products* ».

Cela a conduit à créer un partenariat entre l'ER et la Ville d'Edmonton, une grande organisation du secteur public. Les organisations municipales

collaborent régulièrement avec des partenaires externes (secteur privé, milieu universitaire, citoyens, etc.) (OCDE, 2019, p. 75). En effet, le milieu universitaire est un partenaire potentiellement intéressant pour les grandes organisations, telles que les gouvernements des grandes villes (Edmonton a une population métropolitaine de 1,3 million d'habitants), pour aider à développer des connaissances liées à leur contexte spécifique grâce à la recherche et pour créer des programmes d'études qui répondraient à leurs besoins (Pittaway et Montazemi, 2020, p. 10). Dans ce projet, l'ER s'est intéressée à ces deux aspects.

Dans une approche participative dirigée par la pratique, les intérêts et les questions de recherche émergent (Julkunen, 2011, p. 66) des problèmes observés sur le terrain (Uggerhøj, 2011). Puisque l'ER souhaitait découvrir des perspectives de recherche qui seraient bénéfiques à la fois pour le milieu universitaire et la pratique professionnelle, il semblait approprié de laisser les questions émerger de cette manière.

1.2. Collecte des données

Deux méthodes de collecte de données ont été utilisées. La première a consisté en des réunions avec l'équipe de la Ville (EV). Ces réunions ont été traitées comme des entretiens non structurés, où l'ER proposait des thèmes de départ, mais où l'organisation dirigeait la discussion et la majeure partie des sujets abordés.

Afin de documenter le processus et de saisir les réflexions de l'ER, celle-ci s'est réunie après chaque réunion avec la Ville. Ses membres ont rempli ensemble, comme deuxième méthode de collecte de données, un questionnaire d'autoréflexion visant à discuter des différents aspects du partenariat, des nombreuses pistes de recherche et de l'approche méthodologique dans son ensemble. L'autoréflexion est un élément central de la RDP (Farber, 2009 ; Hobbs et al., 2010). En effet, Hobbs et al. (2010, p. 50) suggèrent que

> [*t*]*he space of documenting-while-designing, recording learning's, feelings, meanings, decisions, measuring effectiveness and documenting contextual factors while on a project could provide a wealth of knowledge for the practicing community and could provide greater validation for the methods, tools and techniques of the field.*

Le questionnaire d'autoréflexion était divisé en deux parties principales. La première partie était destinée à saisir un résumé des activités elles-mêmes (dates, durée des réunions, participants, type d'intervention, etc.).

La seconde partie visait à recueillir des réflexions telles que les impressions générales, les émotions (à l'aide de I-PANAS SF [Thompson, 2007]), les améliorations potentielles, etc., principalement pour réfléchir aux leçons apprises au cours du processus.

2. RÉALISATION DE LA RECHERCHE : CHRONOLOGIE, ACTIVITÉS ET ACTEURS

Cette phase de la recherche a duré environ 18 mois, de juin 2019 à mars 2021. La figure 1 montre la chronologie et les principales activités menées. Les activités et la chronologie sont décrites avec plus de détails dans les sections qui suivent dans le but de présenter les principaux thèmes abordés et également de montrer l'évolution du partenariat.

2.1. Amorce du partenariat

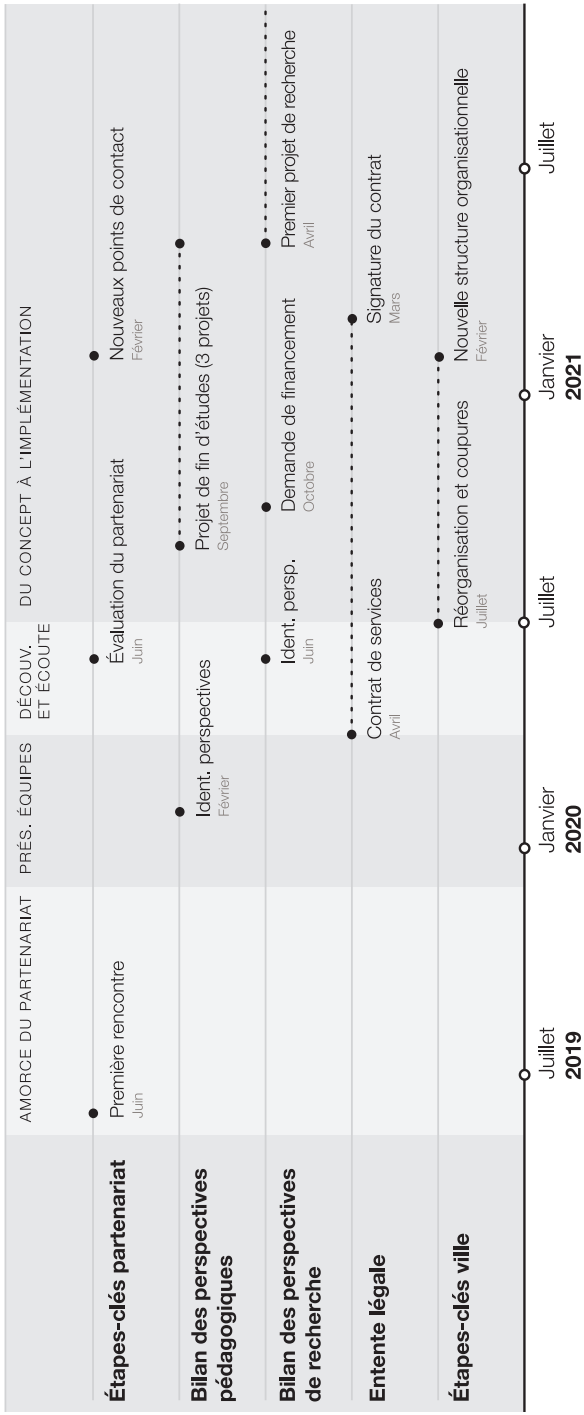
Comme le montre la figure 1, un premier contact a été établi par l'ER avec le groupe Business Performance and Customer Experience de la Ville en juin 2019. Une première réunion a été organisée avec l'EV pour déterminer un éventuel désir d'explorer un partenariat. Les deux parties se sont montrées intéressées par le développement d'une telle collaboration. Il a ensuite été convenu d'organiser une série de réunions de découverte l'année suivante. L'objectif de ces réunions était d'en savoir davantage sur les organisations et les objectifs des deux parties tout en identifiant les possibilités de partenariat. Bien qu'il ne soit pas rare que les designers commencent un projet avec des problèmes vagues ou mal définis (Rittel et Webber, 1973 ; Buchanan, 1992), cette initiative était beaucoup plus ouverte et l'ER s'est donc préparée à une période de découverte relativement longue et flexible pour permettre aux perspectives d'émerger.

2.2. Introduction et compréhension commune

La phase d'introduction et de compréhension commune du projet a débuté en décembre 2019 et a duré environ quatre mois. L'EV et l'ER se sont rencontrées toutes les trois semaines.

Présentation des membres de l'équipe. Les premières réunions ont servi à présenter les membres de l'équipe, leur place au sein de leurs organisations respectives et leur relation avec le partenariat potentiel. L'ER

FIGURE 1. **Chronologie du projet**



était composée de deux professeurs de l'Université MacEwan, tous deux spécialisés dans l'enseignement et la recherche en design UX. Chaque membre de l'ER a présenté ses antécédents, ses compétences et son expertise et, ensemble, ils ont donné un aperçu du programme *Design UX* de l'Université MacEwan. L'EV initiale était composée du directeur de la stratégie, de l'expérience client et de la conception des services et de deux membres de sa section : le gestionnaire de la conception des services et un analyste de l'expérience client.

Développement d'une compréhension commune. Au cours de ces premières réunions, les définitions du design et du design d'expérience utilisateur ont été partagées afin de permettre une compréhension commune de la discipline, des compétences requises et des méthodes utilisées. Cela a permis de clarifier l'expertise de l'ER ainsi que celle de ses étudiants.

Partage des idées générales sur la collaboration. De plus, des idées générales sur la collaboration en matière de recherche et d'enseignement ont été partagées par l'EV et l'ER. Par exemple, l'EV a exprimé la nécessité de renforcer les rôles et les compétences en matière de design et d'expérience utilisateur au sein de l'organisation, afin d'améliorer la prestation des services aux citoyens. Dans les grandes lignes, les membres de l'organisation cherchaient des conseils sur la façon d'injecter davantage de design d'expérience utilisateur dans leurs équipes et dans leur approche de la prestation des services. Une première perspective concrète de collaboration est née de ces premières rencontres. Le programme de design de MacEwan était en train de préparer le cours de synthèse de quatrième année pour les trimestres automne-hiver à venir. Les élaborateurs de ce programme cherchaient des partenaires communautaires et des problèmes sur lesquels les étudiants pourraient choisir de travailler dans le cadre de leur projet de synthèse. La Ville ayant le désir d'identifier des talents dans le domaine, ses gestionnaires ont été motivés pour trouver des projets potentiels dans la municipalité d'Edmonton qui pourraient correspondre au cours de synthèse et ils ont décidé de soumettre ces projets. Cette perspective sera expliquée plus en détail dans la section 3.1.

2.3. Découverte et écoute

Construction d'une structure de partenariat. Après les quatre premiers mois, le partenariat semblait bien se former, mais avait besoin de plus de structure. Il a été décidé qu'un accord juridique formel serait nécessaire

entre les deux partenaires. La raison la plus importante de créer un tel document était de clarifier les conditions liées à la propriété intellectuelle de tout travail futur, ainsi que de déterminer comment s'effectuerait le partage des informations en dehors des équipes de projets immédiates et avec le public lors la diffusion de la recherche. Cette deuxième raison répondait à deux préoccupations majeures : la loi albertaine sur la liberté d'information et la protection de la vie privée (loi FOIP – *Freedom of Information and Protection of Privacy*) et l'assurance que la Ville pourrait protéger sa réputation[1].

Des rencontres plus fréquentes. Pour contribuer à une compréhension plus approfondie de l'approche de la Ville en matière de prestation des services, l'ER et l'EV ont convenu qu'elles devaient se réunir plus fréquemment. Pendant les trois mois qui ont suivi (d'avril à juin 2020), les équipes se sont rencontrées toutes les semaines. La majeure partie de cette période a été consacrée à des présentations par l'EV. Celle-ci a notamment expliqué sa structure organisationnelle, son cadre d'examen des services et le plan stratégique sur 18 mois de la branche Business Performance and Customer Experience à laquelle elle appartenait. Pendant ces présentations, l'ER a écouté et posé des questions, ce qui a donné lieu à maintes discussions et réflexions. L'ER a également fourni des commentaires et des conseils sur des projets spécifiques sur lesquels l'EV travaillait, ainsi qu'une carte du plan des services, une carte d'expérience, une carte des parties prenantes pour une révision de service concernant le déneigement et le déglaçage des rues de la ville.

Examen du partenariat. Le travail d'équipe est souvent au cœur d'une approche participative et, comme tous les participants sont généralement considérés comme égaux, les équipes souhaitaient que la relation soit régulièrement examinée et négociée (Meyer, 2000, p. 178). Par conséquent, au début du mois de juin 2020, les deux équipes ont convenu de prendre du temps pour évaluer le partenariat. Les deux parties ont estimé que le partenariat était fructueux et qu'il devrait se poursuivre. L'EV a été reconnaissante de la flexibilité de l'ER et sa volonté d'être à l'écoute et de poser des questions pour comprendre son contexte. Elle a noté que le retour d'information et les conseils de l'ER lui avaient été utiles et était convaincue que l'ER pouvait apporter une expertise qui manquait à ce moment-là dans sa branche.

---

1. La loi FOIP régit les informations gouvernementales auxquelles les citoyens peuvent avoir accès et cela inclut toute documentation que nous avons partagée avec la ville (Gouvernement de l'Alberta, 28 décembre 2006).

Identification des perspectives de recherche. Après ces mois de présentations et de discussions, l'ER a identifié des perspectives qui aideraient l'EV, tout en faisant avancer son programme de recherche. Ces perspectives, présentées de manière générale dans la section 3.1 ci-après, ont été présentées à l'EV, qui a confirmé qu'elles seraient pertinentes et pourraient apporter une valeur ajoutée à la Ville.

Réorganisation de la Ville et coupes budgétaires. À la fin du mois de juin 2020, l'EV a informé l'ER qu'une réorganisation importante était en cours en plus de potentielles restrictions budgétaires. Il n'était pas clair où les membres de l'EV se retrouveraient à la suite de cette réorganisation et qui serait l'agent de liaison avec l'ER.

2.4. Du concept à la mise en œuvre

Formalisation du partenariat. À l'automne 2020, les réunions régulières ont été rétablies. Les équipes ont concentré leur attention sur le démarrage des projets de synthèse, l'accord juridique et la définition de la portée des premiers projets de recherche.

Présentation de la réorganisation finale. L'EV a fourni des mises à jour régulières sur la réorganisation tout au long de l'automne et, en février 2021 (environ six mois après l'annonce de la réorganisation), l'EV a pu présenter la structure finale à l'ER. Au sein de la nouvelle branche Service Innovation and Performance (SIP), il a été décidé qu'il y aurait trois nouvelles divisions : Business Intelligence and Analytics, Strategic Management and Corporate Performance et Service Design. L'EV a déterminé que cette dernière division serait la mieux adaptée au partenariat de manière continue. Bien que cette réorganisation ait entraîné la perte de deux membres de l'EV, le partenariat a gagné quatre nouveaux membres : le directeur de la branche SIP, le directeur de la division Design de service et deux gestionnaires au sein de cette division. La nouvelle branche bénéficie d'une portée plus large et plus globale que la précédente, ce qui semblait intéressant pour l'ER. Lorsque la réorganisation est devenue officielle, l'ER a rencontré la nouvelle EV et lui a présenté les perspectives de recherche qui avaient été identifiées précédemment. Tous les membres de l'équipe étaient favorables et souhaitaient poursuivre le partenariat, car ils pensaient que ce dernier serait un atout pour la nouvelle approche de la Ville en matière de prestation de services.

Signature de l'accord juridique. En mars 2021, les deux parties ont réussi à finaliser l'accord juridique et à le signer ; elles sont également

arrivées à un accord sur un plan de travail pour la première série de projets de recherche débutant au printemps et à l'été 2021.

3. BILAN ET RÉSULTATS

Au cours des réunions et des discussions, les équipes ont identifié de nombreuses perspectives. L'ER devait déterminer si ces perspectives seraient plus pertinentes pour la pratique pure (dans ce cas, l'ER ne participerait pas, car elle ne souhaitait pas reproduire le rôle d'un praticien), la recherche ou l'enseignement. Cela a conduit l'ER à réfléchir aux caractéristiques qui rendraient un projet plus approprié pour chaque catégorie de projet, et à identifier, plus précisément, les bons véhicules pour ces collaborations.

3.1. Perspectives pédagogiques

Certains projets étaient plus adaptés à l'intégration dans des cours : grâce au partenariat, trois d'entre eux, tous liés à l'amélioration de la prestation de services et au développement de produits, ont été soumis pour le cours de synthèse, cours d'un an destiné aux étudiants de quatrième (dernière) année de baccalauréat en design. Chaque projet provenait d'une partie différente de l'organisation (Services des déchets, Direction du rendement des entreprises et de l'expérience client, Services d'entretien du parc automobile municipal) et chacun touchait à une sous-discipline différente du design : design environnemental (design de la signalisation d'un service), design de l'expérience utilisateur (reprise du design d'une plateforme numérique interne) et design de l'information (design d'un modèle de formulaire numérique). Les étudiants ont travaillé sur ces projets entre l'automne 2020 et le printemps 2021 et ont livré leurs solutions à la Ville.

Cette expérience a conduit l'ER à identifier les caractéristiques des projets les mieux adaptés à une intégration en classe. Ces derniers devraient :

1. soutenir les objectifs d'apprentissages d'un cours ;
2. correspondre au calendrier du programme de design (semestres d'automne et d'hiver) ;

3. être assez simples pour être menés par des étudiants de premier cycle universitaire ;
4. être bien définis avec des limites claires (par exemple, la refonte d'un produit numérique).

Les objectifs d'apprentissage du cours de synthèse étaient suffisamment larges pour permettre l'intégration de ces projets, et le calendrier correspondait avec les échéanciers de ceux-ci. La complexité des mandats à réaliser correspondait bien au niveau d'un cours de synthèse de quatrième année d'un programme de design de premier cycle universitaire. La portée des projets était également très bien définie, ce qui a diminué l'incertitude et a facilité l'intégration des mandats réels dans un environnement pédagogique. Après le succès de ces trois projets, l'ER tente maintenant d'identifier d'autres cours dans lesquels les projets de la Ville pourraient être intégrés.

3.2. Perspectives de recherche

Cette initiative a aussi permis d'identifier de nombreuses perspectives de recherche, regroupées en trois thèmes.

Collaboration de design entre le milieu universitaire et l'industrie. Grâce à cette collaboration, l'ER a appris que ces types de partenariats sont peu documentés dans le domaine du design de l'expérience utilisateur. Au sein de la Ville, il s'agit également d'un territoire inexploré. En effet, à la connaissance de l'EV, c'est la première fois que la Ville développe un partenariat avec le milieu universitaire comme celui-ci.

Design UX et transformation numérique. L'ER a appris que la Ville était engagée dans une démarche de transformation numérique. À plusieurs reprises, l'EV a souhaité en savoir plus sur la place et la manière dont le design d'expérience utilisateur s'inscrirait dans cette initiative. Les deux équipes ont réalisé que, si les designers d'expérience utilisateur jouent un rôle important dans la mise en place de produits et de services utilisables, leur rôle dans les initiatives de transformation numérique n'est pas bien compris. Actuellement, les recherches existantes sur la transformation numérique proviennent principalement des domaines des technologies de l'information et des systèmes d'information, ainsi que de ceux des affaires et de la gestion (Nadkarni et Prügl, 2021 ; Verhoef et al., 2021). Ces recherches se concentrent très rarement sur l'expérience de l'utilisateur ou du citoyen dans le cas d'une organisation gouvernementale.

Cartographie d'écosystème numérique. La Ville dispose d'un écosystème numérique très complexe, et l'absence d'une vue d'ensemble complète des modes actuels de prestation des services et de communication avec les citoyens rend difficile la prise de décision à un niveau global. Ce besoin est devenu encore plus important avec la nouvelle branche, dont la tâche est de superviser la prestation des services dans l'ensemble de l'organisation. La représentation visuelle des dimensions d'un écosystème numérique peut mettre en lumière des problèmes qui seraient autrement impossibles à cerner (Kalbach, 2016 ; Brown, 2010). Ceci est particulièrement pertinent pour les grandes organisations aux écosystèmes complexes. Alors que le design de cartographie d'écosystèmes pour les grandes organisations gagne en popularité dans la pratique du design, il existe actuellement un manque de normes sur la façon de construire ces cartographies d'écosystèmes, et les recherches sur ce sujet sont rares (Hinton, 2014).

Les trois thèmes décrits précédemment se concentrent principalement sur la « compréhension », celle de la relation université-industrie, celle de la transformation numérique et du design, et celle des écosystèmes numériques. Étant donné que l'ER a découvert que la recherche dans ce domaine est assez embryonnaire, ces thèmes semblaient être un point de départ pertinent. D'autres thèmes liés à l'« évaluation », à la « planification » ou à la « création » pourraient être ajoutés à un stade ultérieur de la collaboration.

Les perspectives mieux adaptées à des fins de recherche ont été identifiées à l'aide des critères suivants. Ces dernières devaient :

1. combler une lacune dans les connaissances des praticiens et des chercheurs en design d'expérience utilisateur ;
2. comprendre un niveau élevé de complexité ;
3. être de grande envergure ;
4. avoir un potentiel de développement ultérieur.

L'objectif de l'ER étant de générer de nouvelles connaissances à travers la pratique, il était essentiel d'identifier des projets relatifs à des lacunes dans les connaissances des praticiens et des chercheurs. De plus, les problèmes complexes, larges et mal définis étaient intéressants pour l'ER parce qu'ils offraient un riche potentiel de découverte, en plus d'être adaptés à diverses envergures de recherche et qu'ils permettaient de construire une compréhension plus riche d'un sujet.

4. DISCUSSION

Cette première phase du partenariat a apporté plusieurs avantages et a aussi mis en évidence certains défis et limites liés à cette approche. Voici, en 10 points, les éléments principaux appris dans le cadre de ce projet.

L'approche participative dirigée par la pratique offre une lecture interne de l'organisation. Cette approche participative a offert une perspective approfondie qu'il serait difficile d'obtenir uniquement à partir d'écrits scientifiques ou d'experts ou d'une approche de recherche plus conventionnelle où les organisations sont étudiées d'un point de vue externe. Elle a aidé l'ER à identifier les problèmes et les perspectives de recherche qui émergent de la pratique.

L'approche participative dirigée par la pratique donne le point de vue d'un nombre limité d'organisations. Dans ce projet, l'ER a reçu la vision d'une seule organisation. Cela pourrait signifier que les perspectives identifiées ne seraient pertinentes que pour cette organisation et donc plus difficiles à généraliser. Comme l'ER était consciente de ce risque, elle a utilisé la littérature scientifique et professionnelle existante pour enrichir les perspectives de recherche identifiées. Ces thèmes et leurs besoins organisationnels connexes semblent partagés par d'autres organisations, ce qui veut dire qu'une certaine généralisation serait possible. En outre, comme l'ER souhaite que les perspectives identifiées puissent s'appliquer à d'autres organisations et enrichir le domaine de la recherche en design UX de manière générale, elle a tenté d'identifier des thématiques de recherche suffisamment larges et ouvertes.

L'approche participative dirigée par la pratique peut servir de pont entre la recherche et la pratique. Cette collaboration a permis d'identifier des perspectives de recherche qui semblaient pertinentes tant du point de vue de la recherche que de la pratique. Le fait de travailler sur un projet en collaboration avec un partenaire signifiait que l'ER devait composer avec les contraintes de la Ville relatives à la terminologie, à la catégorisation et au logiciel. Travailler dans le cadre de ces contraintes peut rendre les résultats plus susceptibles d'être pertinents pour d'autres praticiens. En outre, cette approche a également conduit à des expériences d'apprentissage riches et propres au monde du travail pour les étudiants en design.

La démarche est progressive et non linéaire. La mise en place d'un partenariat de recherche participative avec une organisation peut prendre du temps, en particulier lorsque c'est la première fois pour les deux parties

et qu'aucun programme de recherche clair et spécifique n'a été établi au début de la collaboration. Le lancement d'une telle collaboration requiert de la patience, de la compréhension et de la flexibilité de la part des deux parties, ainsi qu'une ouverture vers différentes perspectives. Les idées de chaque membre des équipes sur le partenariat et sur les perspectives de recherche possibles ont évolué d'une semaine à l'autre et continueront à le faire au fur et à mesure que le partenariat se développera.

Cette approche en patience est illustrée dans la section « Découverte et écoute » décrite plus haut. Cette période a été extrêmement précieuse, mais aussi très exigeante pour l'ER, car elle a dû ingérer une quantité importante de nouvelles informations, construire un modèle mental d'une organisation complexe et déterminer ce qui pouvait être pertinent pour son programme de recherche, tout en essayant d'identifier un projet concret auquel collaborer.

La démarche peut être incertaine. L'ER a appris qu'il faut être prêt à affronter un certain niveau d'incertitude lorsque l'on se lance dans ce type d'approche. Pendant plusieurs mois, l'incertitude régnait quant au rôle de l'ER et à la possibilité de trouver des projets ou des thèmes communs sur lesquels collaborer. En fin de compte, à force de patience, d'écoute et d'analyse, les équipes ont pu identifier des thèmes de recherche potentiels qui ont débouché sur des projets bénéfiques à la fois pour l'EV et pour l'ER.

Par ailleurs, la réorganisation majeure qu'a connue la Ville a créé un certain niveau d'incertitude quant à l'avenir de la collaboration. Du côté de la Ville, il y avait une forte volonté de poursuivre le partenariat ; la Ville a donc désigné une personne pour rester en contact avec l'ER tout au long de la réorganisation. D'un point de vue organisationnel, l'adhésion au projet de collaboration de la part des gestionnaires de la Ville et le fait qu'ils s'y soient impliqués en tant que partenaire ont constitué des aspects importants de la réussite du partenariat. Cette réorganisation a montré que la Ville en était aux premiers stades de réflexion sur la transformation de sa prestation des services, ce qui a été considéré comme un avantage potentiel pour l'ER. En effet, l'ER pourrait être au cœur de l'action là où l'EV serait désireuse d'explorer de nouvelles approches.

Le partenaire devient une extension de l'équipe de recherche. Au fur et à mesure que le partenariat s'est développé, l'EV est devenue une extension de l'équipe de recherche. Les membres de l'EV ont été en

mesure d'offrir des réflexions du point de vue de l'organisation. Comme les membres de l'EV proviennent de domaines autres que le design (affaires, gestion, informatique, intelligence d'affaires), ils ont apporté une vision multidisciplinaire qui a enrichi les discussions et élargi les possibilités. L'EV a également eu accès à des ressources qui ont dépassé le cadre de l'EV. Ils ont ainsi pu s'adresser à d'autres personnes au sein de l'organisation, selon les besoins, pour obtenir des informations et des conseils et des ressources.

L'accord juridique aide à formaliser la relation. L'élaboration d'un accord juridique écrit clair avec l'organisation a été un élément clé pour aider à construire et à formaliser cette relation. Les deux organisations partenaires sont de grande envergure et disposent de services juridiques qui sont généralement peu enclins à prendre des risques. Plusieurs réunions et itérations de l'accord ont été nécessaires pour répondre aux besoins de recherche ouverts de l'EV et de l'ER et d'atténuation des risques souhaités par les deux services juridiques. Bien que la rédaction de ce type d'accord puisse prendre beaucoup de temps et impliquer de nombreux allers-retours entre l'université et l'organisation, le document établit des limites et des attentes claires et une compréhension commune du partenariat. Avec le recul, l'ER croit que l'accord juridique aurait pu être entamé plus tôt dans le processus, pendant la phase d'introduction du projet.

La propriété intellectuelle et la diffusion de la recherche sont des éléments cruciaux sur lesquels il faut s'entendre. Comme pour d'autres partenariats similaires, la diffusion et la propriété intellectuelle ont représenté des défis importants qui ont dû être abordés dans cet accord (Lameman et al., 2010, p. 138). Afin de maximiser la portée de leur recherche, l'ER souhaitait demeurer propriétaire de la propriété intellectuelle et avoir la possibilité de diffuser ses travaux sans limitation de contenu ou d'audience. Bien que l'EV ait soutenu ces objectifs et ait accepté de permettre à l'ER de conserver la propriété et le contrôle de tous les résultats de recherche, elle se devait également de protéger la réputation de la Ville. Par exemple, au cours de la recherche, l'EV pouvait révéler des informations sur la Ville qui étaient essentielles à la recherche, mais qui aurait pu donner une mauvaise image de la Ville. L'ER a compris le besoin de la Ville de protéger sa réputation et a accepté de ne pas diffuser de contenu qui pourrait clairement nuire à sa réputation. Malheureusement, il existe une subjectivité considérable dans la détermination de ce qui pourrait être dommageable, de sorte que la bonne foi et une confiance mutuelle sont essentielles à la mise en œuvre d'un tel accord.

La confiance mutuelle est importante pour créer un partenariat productif. Bien que l'accord juridique soit très précieux, il contient de nombreuses zones d'ombre. Il est donc aussi nécessaire de développer une relation de confiance mutuelle, de valeurs partagées et de réciprocité. Certaines stratégies ont été mises en place pour construire cette relation et assurer l'égalité de chaque partie. Par exemple, l'ER a impliqué l'EV dans ses activités de diffusion en partageant les projets de documents de recherche et en l'invitant à faire des présentations à ses côtés. Cela a donné à l'EV l'occasion d'ajouter des contributions et des commentaires, et d'identifier tout problème relatif à la réputation. En retour, cela a contribué à forger un partenariat plus solide. En outre, les équipes ont désigné des présidents de réunion « tournants », de sorte que les responsabilités soient davantage partagées. Au-delà de ces stratégies, il semble important de noter que l'instauration de la confiance prend du temps, comme dans tout partenariat. Cela peut amener à commencer par des projets à court terme pour voir comment le partenariat se développe avant de planifier des collaborations à plus long terme.

Les rôles doivent être régulièrement négociés et redéfinis. Dans le cadre d'une collaboration de recherche participative dirigée par la pratique, les rôles et les responsabilités ne sont pas aussi bien définis que dans les partenariats plus traditionnels comme les partenariats clients-praticiens ou chercheurs-participants. En effet, la distinction entre les rôles des chercheurs et des membres de l'organisation partenaire faisant l'objet de la recherche n'a pas toujours été claire, comme c'est généralement le cas dans ce type de recherche (Muratovski, 2015 ; Meyer, 2000). Des réunions consacrées à la discussion du partenariat se sont révélées productives pour faire face à cette réalité. Cependant, une seule réunion sur ce thème a été organisée, ce qui a paru insuffisant. Planifier au moins deux réunions par an pour discuter de l'état du partenariat semblerait plus approprié.

CONCLUSION

Malgré de nombreux défis, l'adoption d'une approche participative dirigée par la pratique s'est avérée très positive. Elle a permis d'identifier non seulement des sujets de recherche intéressants, mais aussi des possibilités de collaboration pédagogique. Le fait d'avoir développé un sentiment de confiance mutuelle, de partager des valeurs similaires et d'avoir agi avec transparence et bonne foi a été l'élément clé de la réussite de ce partenariat jusqu'à maintenant. Dans les prochaines phases du partenariat, les équipes ont pour but d'élaborer des projets autour des thèmes de

recherche découverts au cours de cette première phase et exploreront les perspectives que ceux-ci amèneront.

Références bibliographiques

Broudoux, É. Chartron, G. et Chaudiron, S. (2013). L'architecture de l'information : quelle réalité conceptuelle ? *Études de communication. Langages, information, médiations*, *41*, 13-30. https://doi.org/10.4000/edc.5379

Brown, D. (2010). *Communicating Design : Developing Web Site Documentation for Design and Planning* (2e éd.). New Riders Press.

Buchanan, R. (1992). Wicked problems in design thinking. *Design Issues*, *8*(2), 5-21.

Candy, L. (2006) *Practice-Based Research : A Guide* (CCS Report – V1.0). Creativity and Cognition Studios, University of Technology.

Cieślar, A. (2020). *User Experience Design in Digital Transformation*. Medium. https://uxplanet.org/user-experience-design-in-digital-transformation-cc1923bcd2a

Farber, L. (2009). *On Making : Integrating Approaches to Practice-Led Research in Art and Design. Introduction Notes.* FADA Visual Identities in Art and Design Research Centre, University of Johannesburg.

Gouvernement de l'Alberta. (2006). *FOIP – Freedom of Information and Protection of Privacy*. https://www.servicealberta.ca/foip/

Hinton, A. (2014). What we make when we make information architecture. Dans A. Resmini (dir.), *Reframing Information Architecture* (p. 103-117). Springer International Publishing.

Hobbs, J., Fenn, T. et Resmini, A. (2010). Maturing a practice. *Journal of Information Architecture*, *2*(1), 37-54.

Holkup, P. A., Tripp-Reimer, T., Salois, E. M. et Weinert, C. (2004). Community-based participatory research. *ANS. Advances in Nursing Science*, *27*(3), 162-175. https://doi.org/10.1097/00012272-200407000-00002

Julkunen, I. (2011). Knowledge-production processes in practice research – Outcomes and critical elements. *Social Work & Society*, *9*(1), 60-75.

Kalbach, J. (2016). *Mapping Experiences.* O'Reilly Media Inc.

Lameman, B. A., El-Nasr, M. S., Drachen, A., Foster, W., Moura, D. et Aghabeigi, B. (2010). User studies : A strategy towards a successful industry-academic relationship. *Futureplay '10 : Proceedings of the International Academic Conference on the Future of Game Design and Technology*, Association for Computing Machinery, 134-142. https://doi.org/10.1145/1920778.1920798

Luther, L., Tiberius, V. et Brem, A. (2020). User experience (UX) in business, management, and psychology : A bibliometric mapping of the current state of research. *Multimodal Technologies and Interaction*, *4*(2), 18. https://doi.org/10.3390/mti4020018

Marcoux, Y. et Rizkallah, É. (2013). La dimension sémantique, négligée de l'approche expérience-utilisateur. *Études de communication. Langages, information, médiations*, *41*, 119-138. https://doi.org/10.4000/edc.5418

Meyer, J. (2000). Using qualitative methods in health related action research. *BMJ*, *320*(7228), 178-181. https://doi.org/10.1136/bmj.320.7228.178

Muratovski, G. (2015). *Research for Designers*. Sage Publications.

Nadkarni, S. et Prügl, R. (2021). Digital transformation : A review, synthesis and opportunities for future research. *Management Review Quarterly*, *71*(2), 233-341. https://doi.org/10.1007/s11301-020-00185-7

Nielsen, J. (2016). *The Distribution of Users' Computer Skills : Worse than You Think*. Nielsen Norman Group. https://www.nngroup.com/articles/computer-skill-levels/

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). (2019). *Enhancing Innovation Capacity in City Government.* OCDE.

Paay, J., Kuys, B. et Taffe, S. (2021). Innovating product design through university-industry collaboration : Codesigning a bushfire rated skylight. *Design Studies*, *76*, 101031. https://doi.org/10.1016/j.destud.2021.101031

Panchev, A. (2020). *The Role of User Experience Design within Digital Transformation : Insights from Sweden* [Mémoire de maîtrise]. Jönköping University. http://hj.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1438083&dswid=5535

Pittaway, J. J. et Montazemi, A. R. (2020). Know-how to lead digital transformation : The case of local governments. *Government Information Quarterly*, *37*(4), 101474. https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101474

Resmini, A. et Instone, K. (2010). Research and practice in IA. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, *36*(6), 19-24. https://doi.org/10.1002/bult.2010.1720360607

Rittel, H. et Webber, M. (1973). Dilemmas in a general theory of planning. *Policy Sciences*, *4*(2), 155-169. https://doi.org/10.1007/BF01405730

Sperano, I. (2017). *L'audit de contenu en architecture d'information : examen de la méthode à travers les écrits d'experts* [Thèse de doctorat]. Université Laval. https://corpus.ulaval.ca/jspui/handle/20.500.11794/27621

Thompson, E. R. (2007). Development and validation of an internationally reliable short-form of the positive and negative affect schedule (PANAS). *Journal of Cross-Cultural Psychology*, *38*(2), 227-242. https://doi.org/10.1177/0022022106297301

Uggerhøj, L. (2011). What is practice research in social work – definitions, barriers and possibilities. *Social Work & Society*, *9*(1), 15.

Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Qi Dong, J., Fabian, N. et Haenlein, M. (2021). Digital transformation : A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, *122*, 889-901. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022

L'écosystème informationnel (ESI) comme méthode d'intervention en design

Éric Kavanagh, Jacynthe Roberge,
Laurence Paquette et Anne Catherine Verrette
Université Laval

MOTS-CLÉS

design d'information, écosystème informationnel, pédagogie du design, comportement informationnel

INTRODUCTION

Nous sommes une équipe d'enseignants universitaires responsables de la formation de designers de communication à l'École de design de l'Université Laval (Éric Kavanagh et Jacynthe Roberge sont professeurs, Laurence Paquette et Anne Catherine Verrette sont chargées d'enseignement). Par design de communication, nous entendons le design de documents, de systèmes d'information ou de services (DSS) (Frascara, 2004 ; McDermott, 2007 ; Meroni et Sangiorgi, 2011). Entre autres fonctions, nous avons la responsabilité pédagogique des 45 crédits[1] du programme de maîtrise en design d'interaction (MDI), à savoir 21 crédits de cours (7 cours de 3 crédits : *Design d'interaction I* et *II*, *Design d'interface*, *Design de service*, *Architecture d'information Web*, *Théories et fondements*

1. Un crédit québécois équivaut à deux crédits ECTS (*European credits transfer system,* soit en français système européen de transfert et d'accumulation de crédits).

du design et *Profession designer d'interaction*), un projet d'intervention de 12 crédits (Sperano et al., 2014) et la préparation d'un essai de type synthèse (théorique) de 12 crédits (l'essai lui-même vaut 9 crédits, et le cours préparatoire, 3 crédits). De plus, nous avons la responsabilité pédagogique de 15 crédits à l'intérieur du baccalauréat en design graphique (BDG) du même établissement, à savoir 9 crédits de cours (3 cours de 3 crédits : *Facteurs humains*, *Design d'information*, *Expérience utilisateur*) et un atelier de 6 crédits (*Design d'interface*). Nous assumons, à quelques crédits près, cette responsabilité pédagogique depuis plus de 20 ans.

En plus de développer des contenus et des modalités d'enseignement propres à chacune de ces activités, nous avons aussi la responsabilité d'établir et de maintenir une certaine cohérence entre les diverses activités dans le but notamment de maximiser la formation des designers qui choisissent nos programmes. Parmi les principes qui guident cette cohérence entre nos cours et nos programmes, nous avons adopté trois approches centrales : le design centré sur l'humain (*human-centered design*), l'ethnographie comme principale méthode d'enquête et le design basé sur la théorie (*theory-based design*). Ces trois approches nourrissent les trois grands régimes d'intervention en design, à savoir la correction (évaluer, corriger, améliorer, adapter un DSS existant), la conception (conceptualiser et concevoir un DSS qui n'existe pas, mais qui est requis ou fortement désiré) et la prospection (anticiper ou explorer de futurs DSS ou des contextes hypothétiques qui mèneraient à la création de futurs DSS).

À la session d'hiver 2019, nous avons introduit un cours de design d'information (optionnel pour les étudiants du BDG)[2]. Donné à trois reprises depuis (2019, 2020 et 2021, n = 56 étudiants au total), le cours a pour objectif principal de permettre aux étudiants (en design graphique, mais aussi quelques-uns en rédaction-révision professionnelle) de développer leur compétence et leur habileté (savoir, savoir-faire et savoir-être) en matière d'évaluation, de correction et de conception de documents utilitaires « emblématiques » circulant dans notre société (québécoise et canadienne). Bien que les documents étudiés soient de genres variés et soient parfois conçus et produits par ou pour le secteur privé (ex. : facture de service de câblodistribution), la grande majorité des documents étudiés (imprimés ou numériques) proviennent des différents paliers de gouvernements (fédéral,

2. Un cours intitulé *Design d'information* avait déjà été offert pendant cinq ans au BDG, de 2006 à 2010. Mais ce cours a été revu et renommé *Design et facteurs humains*. Il a changé de nom, puisqu'il ne s'agissait pas à proprement parler d'un cours de design d'information, mais bien plus d'un cours de fondements du design général.

provincial, municipal), ou d'organisations relevant d'eux, et s'adressent au « grand public » : formulaires divers (ex. : immigration, pêche, permis de conduire, demande conjointe de divorce), pages Web transactionnelles (de ministères ou d'organismes, etc.) ou informationnelles (dossier médical, relevé de Retraite Québec, etc.), dispositifs plus techniques (tableau de la valeur nutritionnelle des aliments, tableaux de données sur la COVID-19, etc.) et autres documents ou systèmes de la vie courante (signalisation routière ou urbaine, avis postaux, facture d'électricité, etc.). Ce corpus documentaire est typique de la recherche et de la pratique en design d'information depuis plus de 40 ans (IDJ, 1979 ; Zwaga et al., 1999 ; Black et al., 2017).

1. L'ÉCOSYSTÈME INFORMATIONNEL COMME OUTIL PÉDAGOGIQUE

Traditionnellement, dans les formations en design graphique ou de produits, on laisse une place importante à l'objet ou à l'artefact au cœur du projet de design. Ainsi en est-il des artefacts (formulaires, pages Web, dépliants, applications, etc.) dans notre cours de design d'information, conçu en partie dans une tradition de rédaction professionnelle (Schriver, 1997 ; Clerc et Kavanagh, 2006) et de psychologie (Carliner, 2000 ; Lidwell et al., 2010). Bien que nécessaire, le « travail » sur l'artefact ne peut se suffire à lui-même, et le designer en formation doit être en mesure d'appréhender et de bien comprendre d'autres dimensions fondamentales de l'intervention, notamment les acteurs (*stakeholders*), les processus, les fonctions de l'artefact, les expériences et modes de vie de l'utilisateur visé, etc. (Findeli et Bousbaci, 2005). Malgré ces fondations nécessaires et nourricières, le design d'information – comme son nom l'indique sans ambiguïté – a besoin d'un ancrage particulier dans la prise en compte et la compréhension de l'information. Si cette dernière affirmation relève de la double évidence – la présence du mot *information* dans le nom de l'expertise et l'écho de l'adage bien connu et répété *ad nauseam*, *content is king* –, moins claires sont les façons de former à une meilleure prise en compte de la complexité informationnelle des artefacts, tant interne (dans le document) qu'externe (dans l'environnement, pris au sens large). Métaphore à la mode, certes, mais essentielle à bien des égards, le concept d'écosystème s'est imposé de lui-même dans notre planification pédagogique.

D'abord emprunté au domaine de l'écologie et implanté ensuite dans une foule de domaines dont l'architecture d'information (Resmini et

Rosati, 2011), le design UX (Nardi et O'Day, 1999 ; Kjeldskov, 2014 ; Levin, 2014) et le design de service (Dubé-Normandin, 2019) pour ne citer que les domaines très voisins de notre champ d'intérêt, le concept d'écosystème permet à la fois de fournir et de structurer la représentation du contexte global dans lequel (et souvent grâce auquel) existe l'artefact à l'examen. Parce qu'il est à la fois lieu (tangible ou intangible lorsqu'on est dans le numérique) et moment, l'écosystème permet également d'identifier d'autres éléments significatifs de l'environnement (ex. : autres artefacts, acteurs ou agents spécifiques, points de contact, parcours, événements) et de montrer des relations entre ces éléments. Compte tenu de ces caractéristiques et du grand potentiel de représentation graphique qu'autorise l'utilisation du concept d'écosystème – ce qui n'est pas à négliger dans une filière de design graphique –, nous avons inclus ce concept dans notre cours de design d'information dès la première année. Et nous l'avons intégré avec en tête l'objectif pédagogique de mieux appréhender la complexité informationnelle des artefacts à l'étude. C'est ainsi que nous avons introduit le concept d'écosystème informationnel (ESI)[3].

Cette intégration du concept d'écosystème dans le cours s'est faite de deux façons complémentaires. D'une part, nous avons présenté le concept d'ESI lors d'une séance magistrale (1 h 30 en moyenne chaque session). Lors de cette séance (en classe avant la pandémie causée par la COVID-19, à distance depuis), nous avons surtout présenté le concept en l'exemplifiant. Pour ce faire, nous avons sélectionné arbitrairement la situation de l'automobiliste québécois dans le contexte d'une visite à la station d'essence. Cette situation banale sans enjeu particulier allait permettre une démonstration sans équivoque : même dans une situation aussi simple en apparence, l'ESI dans lequel est plongé l'individu concerné peut s'avérer particulièrement chargé. En effet, à l'aide de photos, l'enseignant présente de façon structurée (plan de contenu, listes hiérarchisées, numérotation des différents éléments, etc.) l'ensemble des contenus informationnels accessibles dans ce contexte, à savoir l'information sur et dans la voiture (tableau de bord, intérieur des portières [où on trouve par exemple la dimension des pneus ou encore la pression d'air requise], réservoir d'essence, plaque d'immatriculation, manuel du propriétaire,

3. Notre objectif est de présenter cette expérience pédagogique et de réfléchir au concept d'écosystème dans le contexte spécifique du design d'information. En ce sens, il ne nous apparaît pas utile ni pertinent de faire ici une présentation des différents types d'écosystèmes informationnels que d'autres ont pu présenter sous une forme ou une autre (ex. : écosystème informationnel de la production scientifique, des TIC, des médias, des réseaux sociaux, d'une organisation X, d'une profession Y).

constat à l'amiable, etc.), sur la pompe à essence (indicateurs, avertissements et consignes de sécurité, types d'essence et degrés d'octane, sceaux de certification, explications fiscales du prix de l'essence, etc.), dans l'ensemble de la station d'essence (promotions diverses, autres services comme le lavage intérieur et extérieur de l'automobile, *branding* de la bannière, etc.), dans son portefeuille (permis de conduire, preuve d'assurance, cartes de membre pertinentes, etc.), dans les sites Web ou les applications de la bannière, du concessionnaire automobile, du manufacturier, d'un club automobile (ex. : CAA Québec), etc. Cet exemple (figure 1), plutôt fastidieux lorsqu'on s'astreint à détailler à un fin degré de granularité toute l'information accessible, réussissait à bien montrer la complexité réelle de l'ESI ciblé, et de tout ESI en général.

FIGURE 1. **Extrait de l'exemple de l'ESI de l'automobiliste québécois allant à la station d'essence**[4]

Écosystème informationnel de l'automobiliste québécois
Cible. L'automobiliste québécois (général).
[S1 Automobile | Cas «Yaris 2017 LE»]

À l'intérieur de S1, on retrouve plusieurs sous-systèmes informationnels [SS]. Ces SS servent différentes fonctions constituant ou entourant l'acte de conduire une automobile. On distingue les différents SS parce qu'ils ont, certes, des fonctions différentes mais aussi, très souvent, parce qu'ils fonctionnent différemment, qu'ils présentent un design différent, qu'ils occupent un positionnement différent, qu'ils s'utilisent à des moments particuliers, etc.

Voici les principaux SS de S1:

[SS1A Indicateurs TdeB
[SS1A.1 Vitesse]
[SS1A.2 RPM]
[SS1A.3 Essence]
[SS1A.4 Indicateurs ponctuels lumineux]
[SS1A.5 Horloge et données de consommation]]

[SS1B Volant
[SS1B.1 Contrôles de sécurité]
[SS1B.2 Clignotants]
[SS1B.3 Essuie-glace]
[SS1B.4 Contrôleur de vitesse]
[SS1B.5 Indicateur Airbag]
[SS1B.6 Logotype]]

4. Tel qu'il a été présenté aux étudiants du cours DES-3401 *Design d'information* (2019, 2020 et 2021).

D'autre part, après la présentation de l'exemple, nous demandions aux étudiants d'incorporer un inventaire similaire de l'ESI dans un travail de correction ou de *redesign* d'un document qu'ils avaient choisi, compte tenu des problèmes communicationnels détectés au préalable. Il fallait alors prendre en compte le lieu et la situation où serait tout naturellement sélectionné/lu/aperçu/utilisé le document en question, et détailler son ESI.

Par cet exposé et cet exercice (composante obligatoire d'un travail valant 30 % de la note finale), nous avions pour objectifs principaux de sensibiliser nos étudiants designers à la complexité de l'information externe à laquelle sont potentiellement confrontés les individus, de leur fournir une technique pour structurer le contexte informationnel des différents artefacts qu'ils avaient à corriger ou à repenser et, surtout, de fournir une méthode qui augmenterait la découverte d'*opportunités de design*[5].

Au terme de notre expérimentation pédagogique, nous avons dégagé les six constats suivants :

1. Un *jugement positif sur la pertinence perçue* de l'ESI est émis par près de 90 % des étudiants au moment de la présentation magistrale (l'exemple de l'automobiliste québécois) – le concept allant même jusqu'à susciter l'enthousiasme de plusieurs (anticipation des opportunités de design). Comme cela était espéré initialement, les étudiants semblent avoir pris davantage la mesure de la complexité de l'environnement informationnel propre à la plupart des situations de communication grâce à l'introduction de l'ESI dans le cours. Quelques-uns ont aussi relevé le fait que, jusqu'alors dans leur formation de designers, ils s'étaient surtout intéressés à l'artefact uniquement et beaucoup moins à son contexte – phénomène que nous appelons, pour faire écho à Findeli et Bousbaci (2005), l'*éclipse du contexte*, encore trop fréquent dans les approches traditionnelles du design.

5. L'opportunité de design est un concept important dans les sciences de la conception (Ulrich et Eppinger, 2015) : « […] *opportunities are defined as new ideas, beliefs, and actions that allow the creation of future products, services, and processes* […]. *Essentially, the design process is about imagining and creating future opportunities, from situations that seem to be impossible to solve, through stakeholders' diverse stimuli* » (Nielsen et al., 2017, p. 619). Par ailleurs, la compréhension et l'identification des besoins de l'utilisateur et la détection des divers problèmes de l'ESI sont bien sûr des préoccupations et des voies d'exploration importantes, mais ce sont d'autres stratégies pédagogiques que nous utilisons pour ce faire.

2. Au cours des quelques semaines qui suivent, les enseignants constatent – lors des rencontres de suivi individuel ou dans les divers échanges avec les étudiants – que l'ESI est souvent mal compris, mal appliqué et qu'il peut même susciter de la frustration chez certains, notamment en raison de la lourdeur de la tâche selon les contextes (ex. : faire une demande d'immigration) ou encore de la difficulté à « explorer » ou à comprendre l'ESI (ex. : le monde de la fiscalité, des assurances). Près de 75 % des étudiants éprouvent des *difficultés importantes* avec l'application du concept de l'ESI tel qu'il est enseigné.

3. Expliquant sans doute une partie du problème, la *confusion* entre le concept d'ESI et celui de l'écosystème de service est relevée par plusieurs étudiants. Cette confusion semble amplifiée du fait que le concept d'écosystème (informationnel ou de service) arrive relativement tard dans leur formation alors qu'ils en constatent toute l'importance.

4. Après l'intervention de l'enseignant lors des rencontres de suivi individuel (ex. : nouvelles explications, aide à explorer l'ESI du document choisi par l'étudiant), on constate une *amélioration significative de la compréhension de l'ESI* pour l'ensemble des étudiants.

5. Soit par manque d'expérience, de motivation ou de temps, le développement de l'ESI par les étudiants était souvent minimal et superficiel dans le travail. Interrogés sur cette question lors des rencontres de suivi, plusieurs ont évoqué le caractère très fastidieux de l'inventaire à faire pour présenter un ESI complet. Si 80 % des étudiants font tout de même un examen acceptable de l'ESI, 20 % n'y arrivent tout simplement pas.

6. Enfin, si la majorité des étudiants mentionnent comprendre l'intérêt de l'ESI de façon théorique ou générale, on doit constater du même souffle que peu ont trouvé pertinent son examen pour leur projet de design. En effet, lors de l'évaluation des travaux, nous avons pu constater que les étudiants justifiaient leur nouveau design ou leur correction par des problèmes détectés dans le document initial ou encore par des frustrations à l'utilisation. Rarement l'ESI a semblé être la source ou la justification d'une opportunité de design, et *l'ESI n'a pas semblé mener à des améliorations concrètes* (correction ou conception) des documents sélectionnés.

Même après nos réajustements pédagogiques au fil des trois sessions (plus d'exemples, plus d'explications, plus de consignes méthodologiques, vigilance accrue lors des suivis, etc.), les constats sont demeurés tièdes : l'ESI, malgré son potentiel perçu, n'avait que très peu d'influence sur les corrections ou les conceptions proposées dans le travail des étudiants et demeure une méthode difficile pour les étudiants (beaucoup d'efforts pour peu de résultats).

Nous sommes néanmoins demeurés convaincus de la nécessité et de la pertinence d'une prise en compte de l'ESI dans l'intervention du designer d'information (et aussi graphique, d'interaction, de service, etc.). Or, manifestement, il nous fallait changer d'approche pour présenter le concept et, surtout, changer notre cadrage de l'ESI, à l'évidence inadéquat. Pensée dans une logique d'audit ou d'inventaire systématique (nous nous étions inspirés de certaines approches en audit de contenu [voir Sperano, 2017]), cette première version de l'ESI avait le défaut d'être artificielle : en effet, rares sont les contextes de la vie ordinaire où les êtres humains inventorient systématiquement les artefacts accessibles en lien avec leur état (automobiliste) ou la tâche à accomplir (bien entretenir sa voiture). Bien que cet inventaire puisse s'avérer utile à différentes occasions précises, le rapport coûts-bénéfices de son application n'a pas séduit nos futurs designers, avec raison d'ailleurs. La sérendipité aidant, c'est lors de discussions sur la COVID-19 et les choix vaccinaux offerts à la population que nous avons décidé de revisiter notre modèle de l'ESI. Au lieu d'une logique d'inventaire (trop centrée sur les organisations émettrices d'informations), nous avons décidé d'examiner le champ des comportements informationnels (CI), c'est-à-dire « *the ways that individuals perceive, seek, understand, and use information in various life contexts* […]. *These include accidental encountering of, needing, finding, choosing, using, and sometimes even avoiding, information* » (Case et Given, 2016, p. 3-4). En plus de nous ramener dans une approche centrée-humain – par rapport à une approche centrée-artefact ou centrée-système –, le recours aux concepts, modèles et théories des CI allait nous permettre de poursuivre l'enrichissement théorique de notre formation[6] et de nourrir avec plus d'efficacité les

6. Malgré sa grande importance comme domaine de pratique et, de plus en plus, comme domaine de recherche, le design ne produit que très peu de connaissances. Dans une conférence prononcée en novembre 2016 à l'Institut Nicod (EHESS, Paris Sciences et Lettres), Alain Findeli posait justement la question suivante : le cœur théorique du design est-il vide? (<https://www.youtube.com/watch?v=FomAHjalll8>) Le recours aux disciplines externes, comme c'est le cas aussi pour la rédactologie, est essentiel, d'où notre intérêt marqué pour l'approche *theory based-design*, dont l'objectif est de

régimes de conception et de prospection (par rapport à une approche plus artefactuelle qui nourrit presque exclusivement le régime de correction).

2. LE COMPORTEMENT INFORMATIONNEL (*INFORMATION BEHAVIOR*)

Vaste et complexe, le champ des CI est nourri par une recherche intensive menée depuis environ 70 ans, dans plusieurs milliers de projets indépendants (d'abord dans le secteur de la recherche en bibliothèque et dans certains milieux professionnels, mais, depuis les années 1970, davantage dans la recherche d'information au quotidien menée par des non-spécialistes). Comme il était impossible d'exécuter par nous-mêmes une investigation complète de ce champ sans nous y perdre, nous avons eu recours à une synthèse récente, maintes fois primée et sans doute la plus importante du domaine : *Looking for Information* de Donald Case et Lisa Given (2016). Notre objectif étant surtout d'extraire de ce champ des principes susceptibles de nourrir une nouvelle version de l'ESI pour le design, nous avons choisi de laisser tomber l'examen de la multitude des modèles de CI proposés au fil des décennies (pour un inventaire reconnu, voir Fisher et al., 2005), ces derniers étant le plus souvent issus de contextes professionnels particuliers (ex. : recherche universitaire, cabinet d'avocats).

Notre examen de la synthèse de Case et Given a mené à une sélection de concepts, de constats ou de principes validés par la recherche. Ces éléments – synthétisés et reformulés par nous – seront intégrés à notre prochaine version de l'ESI (hiver 2023). Les éléments retenus nous permettent de mieux comprendre le comportement informationnel des humains, et leur intégration dans un cours de design d'information nous apparaît incontournable pour permettre une réelle approche de design centrée-humain.

Voici les 20 éléments sélectionnés, présentés sous forme d'affirmations sur le CI ou sur des éléments connexes.

---

sélectionner les concepts et les théories externes pertinentes et de bien les intégrer en design.

2.1. Généralités sur les CI

1. La recherche d'information est pratiquée au quotidien, « dans la vie de tous les jours », par tous et toutes (Case et Given, 2016, p. 16).
2. La recherche d'information se fait souvent sans objectif précis (*less goal-oriented behavior*), et c'est encore plus vrai depuis la démocratisation du Web et l'implantation des médias sociaux (Case et Given, 2016, p. 27).
3. La plupart des CI ne sont ni rationnels ni optimaux[7], comme c'est le cas pour la vaste majorité des comportements humains, et varient énormément en fonction du contexte social (Case et Given, 2016, p. 12-14, 36).
4. Un CI donné se fait sous divers degrés de pression temporelle et selon l'exhaustivité désirée (Case et Given, 2016, p. 38).
5. Les CI relèvent autant de la cognition (réduction de l'incertitude) que des émotions (réduction de l'anxiété) (Case et Given, 2016, p. 87).

2.2. Nature et état de l'information

6. L'information est d'origine aussi bien intentionnelle (ex. : signalisation routière) que non intentionnelle (ex. : anticiper le temps qu'il fera en regardant le ciel) (Case et Given, 2016, p. 76).
7. L'information est aussi bien interne/intrapersonnelle (ex. : souvenirs, connaissances) qu'externe (ex. : lecture d'un document, écoute de la radio) (Case et Given, 2016, p. 14, 76).
8. Les sources informelles d'information (ex. : discussions avec des amis) et tout ce qui émane de la culture populaire (ex. : émissions de télé, publicités, réseaux sociaux) sont très souvent déterminants dans les CI (Case et Given, 2016, p. 13, 20).

---

7. Sauf dans de rares cas. Par exemple, lors de l'évaluation d'un patient admis à l'urgence. D'énormes ressources sont généralement requises pour permettre un CI optimal. Pour la vaste majorité des gens, le concept de *satisficing* (*good enough*) s'applique (Simon, 1996 [1969]).

9. Une information saillante (aisément perçue) n'est pas forcément pertinente, et une information pertinente n'est pas forcément saillante (Case et Given, 2016, p. 114).

2.3. Déclencheurs et besoins

10. Un besoin informationnel survient lorsqu'il y a la reconnaissance d'un niveau de connaissance inadéquat (*information gap*) pour atteindre un objectif, la perception d'une anomalie dans les connaissances (*anomalous state of knowledge*) ou par sérendipité (« *the seemingly accidental discovery of relevant information* ») (Case et Given, 2016, p. 6, 34, 85).
11. La curiosité est un puissant déclencheur de CI, et, « *for many of us, a good deal of time is spent gathering information in the activity best described as simply watching the world go by* » (Case et Given, 2016, p. 129).
12. La bonne humeur (*mood*) et l'intérêt marqué pour un sujet augmentent le désir de chercher de l'information (Case et Given, 2016, p. 114-115, 125).

2.4. Exécution et arrêt des CI

13. Les CI supposent une exposition sélective à l'information en fonction de 5 éléments : la disponibilité de l'information, sa visibilité, les représentations du chercheur, l'évaluation de l'utilité de l'information et les capacités et qualités du chercheur (ex. : niveau d'éducation, de littératie, statut social) (Case et Given, 2016, p. 115).
14. On recherche généralement l'information qui conforte l'état de nos connaissances et de nos croyances (Case et Given, 2016, p. 115-116), le fameux biais de confirmation (Nickerson, 1998).
15. Une tâche informationnelle est complexe et difficile en raison de l'absence d'un modèle mental adéquat (notamment pour évaluer l'information trouvée) (Case et Given, 2016, p. 154).
16. Les CI sont alourdis ou compromis en raison de l'abondance d'information (*information overload*) – qui est en progression continue dans nos sociétés – autant que par la quantité et la

complexité de nos besoins informationnels en cours ou non résolus (Case et Given, 2016, p. 111-113, 122-123, 125-126, 181).

17. Un CI donné peut s'arrêter dès qu'il y a réduction significative de l'incertitude, de la charge mentale ou de l'angoisse (parfois, on triche pour réduire cet état), mais il peut aussi durer toute la vie (ex. : passion pour la généalogie, la cuisine, le jardinage) (Case et Given, 2016, p. 36).

2.5. Usage et effet de l'information

18. L'exposition à l'information entraîne un changement dans les connaissances de l'individu (schémas mentaux, *mindset*) ou dans ses comportements observables (Case et Given, 2016, p. 93-94).
19. L'information est souvent évitée ou non utilisée (Case et Given, 2016, p. 118-119).
20. Les principales causes de la pauvreté informationnelle (comme état permanent) sont le faible niveau de certaines habiletés procédurales causé par des déficiences (lecture, parole, ouïe, vision), l'isolement social dans une sous-culture, et la tendance à être fataliste et à se sentir impuissant devant les événements (Case et Given, 2016, p. 121).

CONCLUSION

Forts de ces constats issus de la recherche en CI, nous élaborerons une toute nouvelle version de notre modèle de l'ESI – peut-être sous forme de persona (Martin et Hanington, 2012, p. 132) –, version qui devrait permettre à l'étudiant en design de mieux appréhender les enjeux informationnels liés aux artefacts qu'il devra corriger et, surtout, concevoir ou anticiper. Le passage d'un outil qui génère un inventaire à un modèle qui tient compte des CI devrait aussi permettre la génération d'une plus grande quantité et variété d'opportunités de design, en plus, cette fois, d'aider le designer à mieux comprendre et à anticiper les besoins informationnels de l'utilisateur.

Références bibliographiques

Black, A., Luna, P., Lund, O. et Walker, S. (dir.) (2017). *Information Design. Research and Practice*. Routledge.

Carliner, S. (2000). Physical, cognitive, and affective : A three-part framework for information design. *Technical Communication*, *47*(4), 561-576.

Case, D. O. et Given, L. M. (2016). *Looking for Information : A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior* (4e éd., Kindle Amazon). Emerald Group Publishing Limited.

Clerc, I. et Kavanagh, É. [Groupe Rédiger] (2006). *De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public*. Les Publications du Québec.

Dubé-Normandin, S. (2019). *Appréhender la complexité en design : l'écosystème comme objet d'étude du service* [Essai de maîtrise inédit]. Université Laval.

Findeli, A. et Bousbaci, R. (2005). L'éclipse de l'objet dans les théories du projet en design. *The Design Journal*, *8*(3), 35-49.

Fisher, K. E., Erdelez, S. et McKechnie, L. (E. F.) (dir.) (2005). *Theories of Information Behavior*. Information Today/ASIS&T.

Frascara, J. (2004). *Communication Design. Principles, Methods, and Practice*. Allworth Press.

Information Design Journal (IDJ). (1979). Information Design Journal [texte de présentation]. *Information Design Journal*, *1*(1), 1.

Kjeldskov, J. (2014). *Mobile Interactions in Context : A Designerly Way toward Digital Ecology*. Morgan & Claypool.

Levin, M. (2014). *Designing Multi-Device Experiences : An Ecosystem Approach to User Experiences Across Devices*. O'Reilly.

Lidwell, W., Holden, K. et Butler, J. (2010). *Universal Principles of Design* (2e éd., révisée et augmentée). Rockport.

Martin, B. et Hanington, B. (2012). *Universal Methods of Design*. Rockport.

McDermott, C. (2007). *Design. The Key Concepts*. Routledge.

Meroni, A. et Sangiorgi, D. (2011). *Design for Services*. Gower.

Nardi, B. et O'Day, V. (1999). *Information Ecologies : Using Technology with Heart*. The MIT Press.

Nickerson, R. S. (1998). Confirmation bias : A ubiquitous phenomenon in many guises. *Review of General Psychology*, *2*(2), 175-220.

Nielsen, S. L., Christensen, P. R., Lassen, A. H. et Mikkelsen, M. (2017). Hunting the opportunity : The promising nexus of design and entrepreneurship. *The Design Journal*, *20*(5), 617-638.

Resmini, A. et Rosati, L. (2011). *Pervasive Information Architecture. Designing Cross-Channel User Experiences*. Morgan Kaufmann.

Schriver, K. A. (1997). *Dynamics in Document Design. Creating Texts for Readers*. John Wiley & Sons.

Simon, H. A. (1996 [1969]). *The Sciences of the Artificial* (3e éd.). The MIT Press.

Sperano, I. (2017). *L'audit de contenu en architecture d'information : examen de la méthode à travers les écrits d'experts* [Thèse de doctorat]. Université Laval. https://corpus.ulaval.ca/jspui/handle/20.500.11794/27621

Sperano, I., Roberge, J. et Kavanagh, É. (2014). Enseignement du design numérique au 2e cycle universitaire : former à l'intervention professionnelle. *Interfaces numériques*, *3*(2), 253-268.

Ulrich, K. et Eppinger, S. (2015). *Product Design and Development* (6e éd.). McGraw-Hill Education.

Wikipédia. (2021). Communication design. *Wikipedia. The Free Encyclopedia*. https://en.wikipedia.org/wiki/Communication_design

Zwaga, H. J. G., Boersema, T. et Hoonhout, H. C. M. (dir.) (1999). *Visual Information for Everyday Use. Design and Research Perspectives*. Taylor & Francis.

Postface

Céline Beaudet
Université Laval

Le colloque Communication écrite État-citoyens : défis numériques, perspectives rédactologiques a incité les participants à réfléchir sur le positionnement de l'écriture professionnelle dans un environnement numérique. En marge de l'événement, je suggère ici quelques pistes de réflexion inspirées des propos entendus.

L'État et ses constituantes produisent une très grande quantité d'informations, diffusées sur de multiples plateformes, la plupart numériques. Les défis sont nombreux, en particulier le maintien d'une cohérence d'ensemble entre toutes les parties (qui n'ont rien de statique). Dans le présent livre, Kavanagh, Roberge, Paquette et Verrette nomment à juste titre ce vaste ensemble *écosystème informationnel*.

Depuis plus ou moins 25 ans, entre l'écrit et l'environnement numérique où il s'insère, s'est produite une petite révolution du même ordre qu'entre l'écrit manuscrit enluminé et l'écrit imprimé après l'invention de l'imprimerie. En Occident, la multiplication exponentielle des textes imprimés à partir des années 1500 a donné naissance à un lectorat hors de l'enceinte de l'Église et des administrations étatiques. Pour répondre aux besoins de ces nouveaux lecteurs à la pratique de lecture progressivement silencieuse, les éditeurs et imprimeurs ont dû adopter des conventions de mise en page, d'orthographe et de présentation des livres dans le but d'en augmenter la lisibilité. Des stratégies parfois utilisées par les copistes du Moyen-Âge sont devenues les standards de l'imprimerie : marges, majuscules, ponctuation, espacement entre les mots, numérotation des parties, titrage sont autant d'éléments que nous tenons pour acquis, mais qui en réalité ont une histoire, un commencement. La page-bloc de texte a peu à peu cédé la place à une page aérée et à des indications d'ordre métatextuel pour accompagner le lecteur dans son activité de décodage et de compréhension. Cette transformation ne s'est pas réalisée partout en

même temps. La circulation du livre aidant, les éditeurs et imprimeurs se sont copiés les uns les autres pour en arriver à produire des livres imprimés marqués par une certaine uniformisation des formats et des caractéristiques typographiques (Dolnick, 2021 ; Christin, 2012).

La mise en page des textes et les normes d'écriture sont inscrites dans une histoire. Ce sont des représentations conventionnées de ce que nous considérons comme utile, nécessaire, pertinent ou normal à un moment donné, quelque part. Elles n'ont rien de naturel, d'universel, ni de durable. Les manières d'écrire et de présenter un *texte* ou un document en ligne fluctuent selon les cultures de l'écrit et la dynamique qu'elles entretiennent avec les technologies disponibles et les connaissances évolutives sur la compréhension humaine de l'écrit. Qu'est-ce qui rend un écrit plus lisible et plus facilement compréhensible ? Il n'existe pas de réponse hors contexte à cette question.

Évidemment, ce n'est pas le cas des sciences pures qui produisent par la méthode expérimentale des savoirs indépendants de l'histoire humaine, du jugement des observateurs et des valeurs de l'époque (Searle, 1996). La force de gravité s'exerce de manière identique sur tous les points du globe. Elle est ressentie de la même façon par un Belge ou un Japonais, quelles que soient leurs valeurs ou leurs circonstances de vie.

On ne peut pas en dire autant des sciences humaines, ce qui ne signifie pas que la méthode expérimentale n'y est pas garante de résultats probants.

Les présupposés idéologiques, les compétences littéraciques, les pratiques de lecture, les attentes des citoyens envers les administrations publiques sont des données sociales fluctuantes et contextuelles. Les manières de faire des administrations publiques diffèrent. Les sciences humaines tentent de trouver des explications à des comportements sociaux en contexte. Par exemple, comment l'État peut-il communiquer efficacement avec la population ? Cette question n'engage pas les mêmes présupposés selon qu'on est Belge ou Japonais.

La communication efficace est une problématique de grande envergure dont les tenants et aboutissants ne peuvent être étudiés qu'en les dissociant d'abord les uns des autres, car cette problématique est le résultat d'une gestion de contraintes multiples (Fayol, 2002). Écrire pour être lu, pour être compris, de même que lire pour comprendre ou pour agir sont des pratiques dont la complexité s'est encore accrue depuis que les technologies numériques ont envahi le champ de la communication écrite.

Plutôt que de textes, il est maintenant question de documents. Le langage verbal écrit y est imbriqué dans un écosystème informationnel en mouvement. Toutes les composantes de cet écosystème sont censées contribuer à soutenir l'usager dans son expérience de lecture ou de navigation, quel qu'en soit le but. Interviennent ici des gestionnaires d'information, des informaticiens, des rédactrices, des spécialistes du design d'information, des conseillers en communication, des juristes, etc. La question se pose : comment coordonner le travail d'équipes aussi disparates composées d'experts ayant parfois tous la conviction d'occuper le sommet de la pyramide décisionnelle ? Dans les propos des participants au colloque, on relève que des forces centrifuges nuisent à la cohésion de l'ensemble et à l'équilibre des savoirs interdisciplinaires qui nourrissent l'exercice de communication. Ne pas le reconnaître fait partie du problème.

Dans ces écosystèmes dématérialisés, l'écrit se présente souvent comme *fragmenté*, éclaté sur différentes plateformes, ou encore segmenté et accessible à différents niveaux de l'architecture d'un écosystème informationnel. Ainsi, une lettre envoyée par une organisation invite très souvent le destinataire à consulter un site Web pour de l'information complémentaire, et même nécessaire (comme remplir un formulaire). Autre exemple : pour accéder en ligne à un texte sur n'importe quel sujet, il faut suivre un enchaînement d'hyperliens qui amènent le navigateur, de clic en clic, à trouver réponse à ses questions particulières. Le chaînage de ses segments d'information suit habituellement un ordre logique, du plus général au plus particulier, du plus simple au plus complexe, etc., pour autant que le lecteur soit habitué à de tels cheminements mentaux. Le risque de perdre le fil de sa recherche dans cette structure sédimentaire est élevé.

Il demeure que même si l'écrit est fragmenté, il est linéaire : la langue est linéaire. C'est un fait objectif, comme la force de gravité. Pas plus d'un phonème à la fois, l'un après l'autre. La chaîne verbale se déroule dans le temps sur une ligne droite (Saussure, 1972). La compréhension est tributaire du cerveau, faut-il le rappeler, dont les neurones ne sont pas disposés en rang mais en réseau. Comprendre un message verbal, c'est transiter d'un monde unidimensionnel à un monde multidimensionnel, passer d'un mot à la fois à un ensemble structuré de concepts qui font du sens (Beaudet et al., 2012). Que le texte soit gravé sur une pierre, peint à la main sur une peau de veau, imprimé sur du papier ou fragmenté et dématérialisé, la langue reste linéaire. Il s'ensuivra toujours une difficulté pour l'émetteur de communiquer sa pensée clairement à un récepteur qui ne peut la recevoir et la reconstituer qu'un mot à la fois.

La linéarité du langage verbal est un obstacle majeur à la compréhension de l'écrit. Cette contrainte fondamentale du processus d'écriture oblige le rédacteur à anticiper dans les limites du possible tout ce qui nuira à l'effort de compréhension du lecteur, à commencer par la saturation de sa mémoire de travail. Cela exige une planification détaillée de l'acte de communication sur les plans rhétoriques et pragmatiques, structuraux ou architecturaux, et sur le plan de ses modes de diffusion. Quel genre d'écrit, quelle constellation de plateformes, quelle approche énonciative (neutre, personnalisée, engageante, menaçante, bienveillante, autoritaire, etc.), quelle segmentation du lectorat et sur quels critères, quelle formalisation du langage, quel degré de vulgarisation ? La planification de l'écrit et de sa place dans l'écosystème informationnel est la composante essentielle d'une démarche de rédaction. C'est elle qui permet de prendre des décisions éclairées sur les caractéristiques de la mise en texte et sur les opérations de révision qui suivront. C'est de loin la phase la plus longue d'un acte de communication (Alamargot et Chanquoy, 2002 ; Beaudet et Clerc, 2008).

Désambiguïser le texte numérique soulève un autre ordre de difficultés, à savoir harmoniser les opérations de clarification langagière avec les stratégies de clarification du message émanant des gestionnaires d'information, des designers, des conseillers en communication et autres intervenants dans la mise en place d'un écosystème informationnel. Des intérêts contradictoires peuvent être en jeu. La transparence des intentions et obligations est cependant un gage d'efficacité.

Qu'il existe des manuels de rédaction prétendant résoudre l'ensemble des difficultés de la communication écrite par des traitements de surface ne devrait surprendre personne. Le nombre de personnes devant écrire des textes dans le cadre de leur travail augmente toujours. Les difficultés sont réelles et la tentation des solutions simples est bien humaine. Les préconisations sont essentiellement réconfortantes à défaut d'être utiles. Elles visent la surface du texte, détachée de sa structure profonde et d'un contexte de communication.

Quoiqu'ils circulent toujours sur le marché, la plupart de ces manuels datent d'au moins 20 ans. Leur mérite est tout de même d'avoir posé les jalons d'une démarche de simplification des messages et d'avoir attiré l'attention des décideurs sur la nécessité d'adopter de meilleures pratiques de communication. En ce sens, on peut les considérer comme des proto-discours de vulgarisation d'une matière encore à circonscrire (Plane et Rinck, 2021).

La simplification des communications écrites en milieu de travail n'est pas un processus simple et ses fondements ne sont pas simplistes. La rédactologie ne se présente pas comme un ensemble de trucs et de solutions magiques, amalgame d'idées reçues transformées en discours de certitude. Elle est issue des premiers questionnements de la linguistique appliquée, de la rhétorique, de l'analyse de discours grâce auxquels ont été nommés des opérateurs de sens agissant à différentes couches de la textualité formant ce que Jean-Paul Bronckart (1996) a nommé le « feuilleté textuel ». Que les sciences du langage se soient intéressées au texte et non seulement à la langue parlée n'est pas particulièrement surprenant, puisque le texte est une des formes les plus courantes de la matière langagière.

Le propre de la rédactologie est de s'intéresser à la communication écrite au travail du point de vue de l'efficacité communicationnelle. Elle s'alimente aux sciences du langage, mais aussi à la psychologie cognitive et aux théories de la communication. La rédactologie observe la textualité dans l'écosystème informationnel où elle s'insère. Bertrand Labasse propose dans son livre *La valeur des informations* (2021) une théorie psychosociologique du lecteur particulièrement éclairante pour comprendre son comportement. Le rédacteur professionnel y puisera des lignes directrices pour adapter son propos aux besoins et dispositions du lecteur.

L'efficacité communicationnelle n'est pas qu'un objectif abstrait (Cardinal, 2008) ni un concept de marketing. Au cours des années, des outils de mesure ont été développés pour rendre compte des retombées d'une démarche de rédaction basée sur les principes fondateurs de la rédactologie. Le Groupe Rédiger de l'Université Laval, sous la direction d'Isabelle Clerc, se démarque dans ce domaine. C'est ce qui fonde sa renommée auprès des institutions étatiques et fait de la rédactologie une interdiscipline appliquée et non seulement théorique (Clerc et Kavanagh, 2006 ; Clerc, 2019). Les recherches appliquées du Groupe pour valider ses préconisations à l'aide de lectures expertes et de tests utilisateurs ont permis de former une nouvelle génération de rédactologues dont les travaux sont présentés dans ce livre.

Au cours du colloque, il a été beaucoup question de l'*expérience utilisateur*. Plusieurs participants ont qualifié l'usager de coconstructeur de sens, dans la mesure où son expérience de lecture-navigation est analysée lors de la constitution de groupes-témoins. Les commentaires des participants à ces expérimentations contrôlées sont certainement utiles pour

améliorer l'expérience utilisateur souhaitée, pour cibler les obstacles à la compréhension. Il faut cependant considérer que l'écosystème informationnel est le résultat d'un travail colossal impliquant des ministères ou des agences gouvernementales, des gestionnaires, des agents de communication, des rédacteurs professionnels, des experts en design qui consacrent un temps prolongé à cette activité. Ce travail est accompli en fonction des buts et besoins de l'État. Nous devons nous rappeler que le processus de communication est pensé pour que l'usager comprenne ce que l'État souhaite lui dire et non l'inverse.

Ce constat ne remet pas en cause la priorité accordée à la simplification des communications. Dans notre absurde monde d'infobésité, nous sommes tous à la recherche d'indices pour nous guider dans la compréhension des discours administratifs. Personne n'aime la langue de bois, le ton hautain ou menaçant, le style obscur ou la mise en page surchargée. C'est une évidence largement partagée depuis longtemps.

Pour conclure, j'aimerais souligner l'existence de deux avenues de recherche en rédactologie, conséquentes à la tenue du colloque auquel la présente publication fait suite.

La première a trait à la représentation du lecteur/usager/navigateur au centre de nombreuses décisions que prennent les concepteurs/artisans d'écosystèmes informationnels. Les recherches en littératie, en psychologie cognitive et en sociologie des communications, entre autres, révèlent combien de facteurs interviennent dans la compétence à lire et à comprendre un document et à se l'approprier à ses fins. L'échelle des compétences littéraciques (CTREQ, 2016) est un outil répandu pour se représenter les variétés de lecteurs, mais cet outil a le désavantage de favoriser une image statique des habiletés des groupes testés par les enquêtes de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). La motivation à lire et à comprendre croît avec le besoin (Sperber et Wilson, 1989 ; Labasse, 2021). Il serait intéressant de disposer de données comparatives sur les compétences littéraciques de groupes citoyens dans des contextes diversifiés, ce que les enquêtes de l'OCDE n'éclairent pas. L'OCDE est un organisme à vocation économique et non pas humanitaire. Il ne faut pas l'oublier.

Plusieurs personnes ayant participé à ce colloque s'intéressent à la relation entre l'État et un citoyen dont les compétences littéraciques sont entravées par toutes sortes de motifs, tel un manque de scolarisation, des handicaps, ou encore un état émotif qui nuit à la compréhension : essentiellement la peur, la crainte, un sentiment d'impuissance. Il semble

que les écosystèmes informationnels aient peu de succès auprès de ce genre d'usagers, ce qui n'est guère surprenant. Ce qui est défendu ici est le principe d'inclusion. Un citoyen n'est pas qu'un usager, le mot n'est pas banal. Le citoyen est un être humain qui a des droits. L'avenue de recherche la plus fréquentée est l'élaboration de matrices rédactionnelles à l'usage des rédacteurs, matrices tenant compte d'un profil de lecteur fragilisé. Il serait temps d'entreprendre des études croisées (différents paliers de gouvernement, différentes administrations nationales) sur les méthodologies adoptées dans les projets de rédaction bienveillante dont il a été question dans le colloque. Entre les expressions *rédaction claire et simple* et *rédaction bienveillante*, il y a un changement de perspective important. Peut-être même de paradigme.

Il m'apparaît toutefois difficile d'imaginer que la rédaction bienveillante puisse remplacer complètement l'accompagnement en personne de citoyens marginalisés. Les groupes communautaires, les services d'écrivains publics, les centres d'aide aux personnes handicapées fournissent des services essentiels. Pour certaines personnes, la clarification des messages se fait au cas par cas. La clarification des questions aussi. Il est malheureux de constater que l'une des retombées des investissements de l'État dans les écosystèmes informationnels en ligne soit la suppression de milliers d'emplois de préposés à l'information qui répondaient jadis au téléphone et pouvaient venir en aide à ceux et celles qui en avaient besoin.

La deuxième avenue de recherche dont ce colloque a fait ressortir l'importance se rapporte à la formation des rédacteurs dans un environnement numérique et multiplateforme. Il existe des programmes universitaires, mais aussi des initiatives des secteurs privés, gouvernementaux et paragouvernementaux ayant pour but de former des rédactrices et rédacteurs professionnels. Trop souvent, ces formations sont offertes en silo, sans tenir compte de la multidisciplinarité des équipes avec lesquelles les rédacteurs doivent composer.

À l'université, les chercheurs en sciences de l'écrit sont principalement répartis entre les facultés d'éducation et les départements de langues, linguistique et littérature. Les formations en rédaction professionnelle sont plutôt logées dans les départements de communication. Que ce soit en droit ou en administration, en génie ou en musique, des cours d'écriture spécialisée surgissent au gré des initiatives locales ou des centres d'aide à la rédaction universitaire, créatures dont le statut ambivalent (service ou enseignement ?) se reflète dans l'absence de professeurs réguliers qui y sont rattachés. Cet éparpillement des lieux et des ressources ne favorise

pas la mise en commun de savoirs fondamentaux et appliqués sur l'écriture universitaire, professionnelle ou spécialisée. Il contribue également à renforcer l'idée qu'il n'existe pas de formation à l'écriture professionnelle dont la portée va au-delà d'une activité de remédiation : la grammaire normative, la stylistique du bien écrire ou la chasse aux anglicismes ne sont jamais loin des préoccupations.

Former des rédacteurs professionnels ou spécialisés exige une approche multidisciplinaire et l'élaboration de programmes adaptés à la réalité numérique d'aujourd'hui (Niwese et al., 2019 ; Beaudet et al., 2016 ; Beaudet et Rey, 2015 ; Laborde-Milaa *et al.*, 2014 ; Morisse et al., 2011). Je conclus en émettant le vœu qu'apparaisse en ligne une plateforme internationale, en langue française, consacrée à la didactique et à la pédagogie de la rédaction universitaire, professionnelle et spécialisée, étant posé que la maîtrise de l'écriture de haut niveau est le résultat d'un apprentissage étalé sur plusieurs années, dans divers contextes, obligeant le scripteur à adapter son écriture à un large éventail de contraintes (Plane et al., 2016).

Références bibliographiques

Alamargot, D. et Chanquoy, L. (2002). Les modèles de rédaction de textes. Dans M. Fayol (dir.). *Production du langage* (p. 45-65). Hermès.

Beaudet, C. et Clerc., I. (2008). L'enseignement de la rédaction professionnelle au Québec. Quels fondements disciplinaires ? Quelle reconnaissance institutionnelle ? Dans D. Alamargot, J. Bouchand, E. Lambert, V. Millogo et C. Beaudet (dir.), *De la France au Québec : l'écriture dans tous ses états. Actes de la conférence internationale.* Poitiers, 12-15 novembre 2008. https://inspe.univ-poitiers.fr/colloque-de-la-france-au-quebec-lecriture-dans-tous-ses-etats/

Beaudet, C., Graves, R. et Labasse, B. (2012). Writing under the influence (of the writing process). Dans V. W. Berninger (dir.), *Past, Present, and Future Contributions of Cognitive Writing Research to Cognitive Psychology* (p. 105-134). Psychology Press.

Beaudet, C., Leblay, C. et Rey, V. (dir.) (2016). L'écriture professionnelle. *Pratiques. Linguistique, littérature, didactique*, (171-172). https://journals.openedition.org/pratiques/3161

Beaudet, C. et Rey, V. (2015). *Les écritures expertes.* Aix-Marseille Université.

Bronckart, J. P. (1996). *Activité langagière, texte et discours. Pour un interactionisme socio-discursif.* Delachaux Niestlé.

Cardinal, G. (2008). Efficacité communicationnelle et médiation : quelques appuis théoriques. Dans I. Clerc et C. Beaudet (dir.), *Langue, médiation et efficacité communicationnelle* (p. 57-80). Presses de l'Université Laval.

Centre de transfert pour la réussite éducative du Québec (CTREQ). (2016). *Alphabétisation : qu'entend-on par faibles compétences en littératie ?* Réseau d'information pour la réussite éducative. https://rire.ctreq.qc.ca/alphabetisation-competences-litteratie/

Christin, A.-M. (dir.). (2012). *Histoire de l'écriture. De l'idéogramme au multimédia*. Flammarion.

Clerc, I. (2019). Quelles règles d'écriture se donner pour communiquer avec l'ensemble des citoyens du Québec ? *Éla. Études de linguistique appliquée*, *195*(3), 305-324. https://www.cairn.info/revue-ela-2019-3-page-305.htm

Clerc, I. et Kavanagh, É. [Groupe Rédiger] (dir.). (2006). *De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public*. Les Publications du Québec.

Dolnick, E. (2021). *The Writing of the Gods. The Race to Decode the Rosetta Stone.* Scribner.

Fayol, M. (dir.). (2002). *Production du langage*. Hermès.

Labasse, B. (2021). *La valeur des informations. Ressorts et contraintes du marché des idées*. Presses de l'Université d'Ottawa.

Laborde-Milaa, I., Plane, S., Rinck, F. et Sitri, F. (dir.) (2014). *Le discours et la langue*, *5*(2 : La formation aux écrits professionnels : des écrits en situation de travail aux dispositifs de formation).

Morisse, M., Lafortune, L. et Cros, F. (2011). *Se professionnaliser par l'écriture. Quels accompagnements ?* Presses de l'Université du Québec.

Niwese, M., Lafont-Terranova, J. et Jaubert, M. (dir.) (2019). *Écrire et faire écrire dans l'enseignement postobligatoire. Enjeux, modèles et pratiques innovantes*. Presses universitaires du Septentrion.

Plane, S., Bazerman, C., Rondelli, F., Donahue, C., Applebee, A., Boré, C., Carlino, P., Marquillo Larruy, M., Rogers, P. et Russell, D. R. (2016). *Recherches en écritures : regards pluriels.* Presses de l'Université de Lorraine.

Plane, S. et Rinck, F. (dir.) (2021). *Repères. Recherches en didactique du français langue maternelle*, (63 : La place de la vulgarisation dans la culture professionnelle des enseignants). https://journals.openedition.org/reperes/

Saussure, F. (1972). *Cours de linguistique générale*. Payot.

Searle, J. (1996). *Les Actes de langage*. Hermann.

Sperber, D. et Wilson, D. (1989). *La pertinence*. Éditions de Minuit.

Notices biographiques

ANDRUCHOW, Robert

Robert Andruchow est professeur adjoint en design d'expérience utilisateur (UX) et directeur du Département d'art et de design à la MacEwan University (Alberta, Canada). Il a travaillé pour le gouvernement fédéral en tant que concepteur d'expérience utilisateur et a ensuite créé sa propre entreprise de design où il a travaillé en collaboration avec de multiples agences gouvernementales et organismes sans but lucratif. Andruchow joue également un rôle de chef de file dans l'industrie numérique locale en tant que membre du conseil d'administration de l'organisme Digital Alberta.

BEAUDET, Céline

Diplômée de l'École des hautes études en sciences sociales (Paris, France), Céline Beaudet est professeure retraitée du Département des lettres et communication à l'Université de Sherbrooke (Canada), où elle a enseigné jusqu'en 2016 les fondements et les applications de la rédactologie. Elle est aujourd'hui professeure associée au Département d'information et de communication de l'Université Laval (Québec, Canada) et collabore avec la professeure Isabelle Clerc aux activités et recherches du Groupe Rédiger.

BERTHET, Élodie

Élodie Berthet est doctorante en sciences de l'information et de la communication au sein du Centre d'analyse et de recherche interdisciplinaires sur les médias (CARISM) de l'Université Paris-Panthéon-Assas (France). Elle est attachée temporaire d'enseignement et de recherche au Département de communication politique et publique de l'Université Paris-Est Créteil (France). Sa thèse porte sur le recours à la négativité par les candidats à l'élection présidentielle française de 2017 pour consolider leur positionnement sur les réseaux socionumériques.

CASINI, Mario

Mario Casini est pédiatre, psychothérapeute et expert en hygiène et santé publique. Il est responsable scientifique du projet OrientaSalute, plateforme italienne pour la littératie numérique en santé.

CHU, Vik

Vik Chu est étudiant au baccalauréat en design à la MacEwan University (Alberta, Canada). Il s'intéresse à la recherche relative à l'intégration d'une approche de design inclusive dans des organisations de toutes tailles. Il travaille actuellement comme assistant de recherche avec Isabelle Sperano et Robert Andruchow. Après avoir terminé ses études de premier cycle, il envisage de faire une maîtrise en architecture.

CLERC, Isabelle

Isabelle Clerc est vice-doyenne à la recherche, à la création et aux études supérieures à la Faculté des lettres et des sciences humaines de l'Université Laval (Québec, Canada) et professeure au Département d'information et de communication de la même université. Ses travaux de recherche portent sur la clarification des communications entre l'État et les citoyens. Directrice du Groupe Rédiger, qu'elle a fondé en 1997, elle collabore avec plusieurs ministères et organismes gouvernementaux. C'est également elle qui a créé les programmes de rédaction et de révision professionnelles à l'Université Laval et qui en est la directrice. Avec Isabelle Sperano, professeure à la MacEwan University en Alberta, elle a lancé le volet francophone de la revue scientifique *Discourse and Writing/Rédactologie*.

DANGER, Franck

Franck Danger, écrivain public diplômé de l'Université de Toulon (France), a créé le Service d'écriture publique dans le Gard et anime des permanences d'écrivains publics professionnels et des ateliers d'accès à l'informatique pour tous avec les Ateliers Déclic(s). Il coordonne le Réseau des acteurs de l'inclusion numérique du Vaucluse, dont l'objet est de garantir l'accès aux droits dématérialisés des plus fragiles : cette expérimentation, probablement unique à l'échelle d'un département, doit contribuer à la professionnalité des écrivains publics à vocation sociale (EPVS) en France.

DELAVIGNE, Valérie

Valérie Delavigne est maître de conférences en sciences du langage à l'Université Sorbonne Nouvelle (France) et membre du laboratoire Clesthia. Elle a accompagné pendant plusieurs années les rédacteurs de la plateforme d'information de l'Institut national du cancer, où elle a notamment dirigé le dictionnaire pour les patients en ligne. Préoccupée par une linguistique en prise sur le réel, elle étudie les usages et la circulation sociale des terminologies, ainsi que les formes de la vulgarisation scientifique, technique et médicale dans la lignée des recherches en socioterminologie.

FRANÇOIS, Thomas

Thomas François est professeur de linguistique appliquée à l'Université catholique de Louvain, en Belgique. Il dirige actuellement une équipe dont les travaux portent sur l'évaluation automatique de la complexité linguistique (ex. la lisibilité des textes), la simplification du langage et l'évaluation automatique de la compétence langagière d'apprenants du français langue étrangère à l'écrit. Il est à l'origine des projets AMesure (portant sur le langage administratif) et CEFRLex.

GEROLIMICH, Sonia

Sonia Gerolimich est enseignante-chercheuse en langue française à l'Università degli Studi di Udine (Italie). Ses domaines de recherche portent principalement sur l'acquisition de la langue maternelle et étrangère, et sur le contact des langues. Ses intérêts l'ont portée ces derniers temps à se pencher sur les aspects linguistiques de la médiation scientifique, notamment dans le domaine de la santé.

GRENON, Marie Michèle

Marie Michèle Grenon est doctorante au Département d'anthropologie de l'Université Laval (Québec, Canada). Dans le cadre de ses recherches, elle s'intéresse à la coopération internationale cubaine dans le domaine de la littératie et de l'éducation des adultes, ainsi qu'aux questions de littératie et d'accès à l'information.

JOUANNY, Sophie-Émeline

Sophie-Émeline Jouanny, écrivaine publique diplômée de l'Université de Toulon et de l'Université Sorbonne Nouvelle (France), exerce ce métier sous la forme de permanences sociales à la Caisse d'allocations familiales du Finistère depuis 2007. Parallèlement, depuis plus de 10 ans, elle accompagne des administrations dans leurs démarches d'amélioration de la relation écrite administrative. Au sein de son organisme, elle est notamment chargée de missions, comme celle de créer et d'animer une base de modèles de courriels et de courriers, et de former des agents rédacteurs.

KAVANAGH, Éric

Éric Kavanagh est linguiste et professeur titulaire à l'École de design de l'Université Laval (Québec, Canada). Il s'intéresse particulièrement à la théorie du design et aux facteurs humains dans une approche *theory-based design.* En 20 ans, il a supervisé et mené à la diplomation près de 300 étudiants aux cycles supérieurs en design. De 2006 à 2021, il a dirigé la maîtrise en design d'interaction (MDI) et y a développé la majorité des cours et des approches pédagogiques.

LABASSE, Bertrand

Bertrand Labasse est professeur à l'Université d'Ottawa (Canada) et professeur invité à l'École supérieure de journalisme de Lille (France). Ses recherches concernent en particulier l'influence des variables cognitives et sociales sur la production et sur la réception des discours dans différents domaines de l'information et de la culture. Il vient d'en publier une synthèse aux Presses de l'Université d'Ottawa : *La valeur des informations. Ressorts et contraintes du marché des idées* (Prix Idées – Les Influences 2020 des meilleurs essais).

MONTE, Michèle

Michèle Monte, professeure émérite en sciences du langage, a créé à l'Université de Toulon (France) un diplôme d'université (D. U.) pluridisciplinaire, *Écrivain public et auteur conseil*, dont elle a été responsable pendant plus de 10 ans, puis une licence professionnelle, *Écrivain public-conseil en écriture*, qui a démarré en 2018 et qui vise à faire acquérir des

compétences expertes tant en écriture sociale qu'en écriture littéraire. Elle a enseigné l'écriture argumentative et a animé des ateliers d'écriture.

MOREAU, André C.

André C. Moreau, orthopédagogue, est professeur au Département des sciences de l'éducation de l'Université du Québec en Outaouais (Canada) et cotitulaire de la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion. Ses recherches et ses publications traitent des apprentissages et des meilleures conditions éducatives tout au long de la vie des apprenants ayant des défis en littératie et en inclusion.

MÜLLER, Adeline

Adeline Müller est doctorante au Centre de traitement automatique du langage (CENTAL) de l'Université catholique de Louvain, en Belgique. Après une maîtrise en traitement automatique du langage, elle a entre autres travaillé sur le projet AMesure (concernant le langage administratif). Dans le cadre de sa thèse, elle s'intéresse à la simplification automatique des textes de spécialité, et plus particulièrement aux caractéristiques linguistiques influençant l'efficacité communicationnelle des textes de spécialité à destination du grand public.

NEMAN, Myriam

Myriam Neman est doctorante en sciences de l'information et de la communication et membre du laboratoire de recherche Médiations, informations, communication, arts (MICA) de l'Université Bordeaux Montaigne (France). Attentive aux enjeux d'un numérique inclusif, elle mène des recherches qui portent sur les transformations sociotechnologiques, l'administration électronique ou encore le management public. Elle s'efforce particulièrement de déterminer les processus de vulnérabilisation autant que ceux d'encapacitation numérique des citoyens.

NORMAND, Claude L.

Claude L. Normand est professeure au Département de psychoéducation et de psychologie à l'Université du Québec en Outaouais (Canada) depuis 2004. Membre de l'Institut universitaire en déficience intellectuelle (DI) et en trouble du spectre de l'autisme (TSA) du Centre intégré universitaire

de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS-MCQ), elle effectue des travaux de recherche qui portent sur la participation sociale des personnes qui présentent une DI ou un TSA. Elle cherche notamment à cerner ce qui nuit à leur inclusion numérique.

PAQUETTE, Laurence

Laurence Paquette est designer, étudiante au doctorat sur mesure en design de service et chargée d'enseignement à l'École de design de l'Université Laval (Québec, Canada). Dans une approche centrée-humain, elle collabore depuis plusieurs années à différents projets dans le domaine de la santé et des services sociaux. Ses intérêts de recherche principaux sont les dimensions temporelle, cognitive, affective et interactionnelle de l'expérience des bénéficiaires de services.

PETRYSHYN, Luca

Luca Petryshyn est concepteur d'entreprises. Il a passé plusieurs années à œuvrer au sein des gouvernements provinciaux et municipaux en adoptant une démarche centrée sur l'humain et une pensée systémique pour rendre les services publics plus centrés sur le citoyen. Il participe au Service Design Network (Canada Chapter), au Systemic Design eXchange (SDX) et à la Ethnographic Praxis in Industry Community (EPIC).

REY, Véronique

Véronique Rey est linguiste, professeure des Universités d'Aix-Marseille Université (France). Elle est coresponsable du master *Rédacteur professionnel*. Elle est responsable de la licence professionnelle *Écrivain public* réalisée à l'Université de Toulon (France). Elle s'interroge, avec son équipe de recherche, sur les éléments relevant des interactions langagières et devant être pris en compte par le rédacteur professionnel. Ses travaux portent sur la didactique de l'écriture professionnelle.

ROBERGE, Jacynthe

Jacynthe Roberge est professeure et directrice de la maîtrise en design d'interaction (MDI) à l'École de design de l'Université Laval (Québec, Canada). Depuis plus de 15 ans, elle participe à la formation des designers

d'interaction à la MDI et au baccalauréat en design graphique. Son enseignement et sa recherche concernent principalement les approches, les démarches et les méthodes de conception centrées-humain, ainsi que la créativité et l'innovation en design d'interaction.

ROMAIN, Christina

Christina Romain est linguiste et maître de conférences à Aix-Marseille Université (France). Ses recherches portent sur les différentes formes de gestion des montées en tension verbale dans les interactions langagières. Elle s'intéresse plus particulièrement à la rédaction professionnelle à travers le choix des pratiques langagières, discursives et linguistiques, mises au service de la gestion de la tension verbale et, plus généralement, à travers les enjeux de l'anticipation et de la gestion des nœuds de rupture interactionnelle.

ROMERO-TORRES, Alejandro

Alejandro Romero-Torres est professeur en gestion de projets à l'École des sciences de la gestion à l'Université du Québec à Montréal (Canada) et directeur du Laboratoire de transfert des pratiques innovantes en contexte de projet. Ses intérêts de recherche portent sur l'adoption des outils numériques par l'utilisateur final, la gouvernance de projets et la transformation numérique de la fonction de la gestion de projets.

RUEL, Julie

Julie Ruel œuvre auprès de personnes vivant en contexte de vulnérabilité, dont les personnes en situation de handicap. Comme cotitulaire de la Chaire interdisciplinaire de recherche en littératie et inclusion (Québec, Canada), elle a mené des travaux visant l'élimination des obstacles auxquels sont confrontées les personnes ayant un faible niveau de littératie, au regard notamment de l'accès à l'information et à sa compréhension. Elle veut aussi encourager les organisations et les services à être plus inclusifs.

SPERANO, Isabelle

Isabelle Sperano est professeure adjointe en design d'expérience utilisateur (UX) à la MacEwan University (Alberta, Canada). Elle est titulaire

d'un doctorat en architecture d'information. Elle a plus de 20 ans d'expérience dans le domaine de la conception numérique. Ses intérêts de recherche portent sur la conception de produits et services numériques dans les grandes organisations. Elle s'intéresse aussi aux relations entre la recherche, la pratique et l'enseignement.

TORTOCHOT, Éric

Éric Tortochot est maître de conférences en didactique des enseignements artistiques et technologiques, coresponsable du programme de recherche Geste créatif et activité formative (GCAF) au sein de l'unité de recherche en sciences de l'éducation Apprentissage, Didactique, Évaluation, Formation d'Aix-Marseille Université (France). Il s'intéresse à la didactique professionnelle du design et à la didactique des arts appliqués.

VECCHIATO, Sara

Sara Vecchiato est professeure des Universités de langue française à l'Università degli Studi di Udine (Italie). Ses intérêts de recherche se concentrent sur le langage de la santé, le langage clair et l'accès à l'information par le patient non expert, notamment en contexte multilingue. Elle travaille également sur une interface entre lexique et grammaire dans une optique comparative français/italien.

VERRETTE, Anne Catherine

Anne Catherine Verrette est chargée d'enseignement à l'École de design de l'Université Laval (Québec, Canada) et designer UX senior chez Coveo, une entreprise québécoise spécialisée en intelligence artificielle. Elle s'intéresse particulièrement au design de systèmes informationnels complexes dans une approche de design centrée sur l'utilisateur.

Communication écrite État-citoyens : défis numériques, perspectives rédactologiques, présente un panorama de recherches qui révèle combien la rédactologie est un levier extraordinaire pour permettre une meilleure communication entre l'État et les citoyens, réduire la fracture numérique avec les plus fragilisés et viser l'inclusion de toute la population en adoptant un langage clair, personnalisé et bienveillant.

Ce collectif, destiné aussi bien aux chercheurs intéressés par les sciences de l'écrit qu'aux rédacteurs professionnels ou aux acteurs du gouvernement chargés de simplifier leurs communications, s'articule autour de trois axes :

1. Rédactologie et intervention en simplification
2. Fracture numérique et inclusion
3. Du document à l'écosystème informationnel

Isabelle Clerc est vice-doyenne à la recherche, à la création et aux études supérieures à la Faculté des lettres et des sciences humaines de l'Université Laval et professeure au Département d'information et de communication de la même université. Ses travaux de recherche portent sur la clarification des communications entre l'État et les citoyens. Directrice du Groupe Rédiger, qu'elle a fondé en 1997, elle collabore avec plusieurs ministères et organismes gouvernementaux. C'est également elle qui a créé les programmes de rédaction et de révision professionnelles à l'Université Laval et qui en est la directrice. Avec Isabelle Sperano, professeure à la MacEwan University en Alberta, elle a lancé le volet francophone de la revue scientifique *Discourse and Writing/Rédactologie*.

Ont contribué à cet ouvrage
Robert Andruchow, Céline Beaudet, Élodie Berthet, Mario Casini, Vik Chu, Franck Danger, Valérie Delavigne, Thomas François, Sonia Gerolimich, Marie Michèle Grenon, Sophie-Émeline Jouanny, Éric Kavanagh, Bertrand Labasse, Michèle Monte, André C. Moreau, Adeline Müller, Myriam Neman, Claude L. Normand, Laurence Paquette, Luca Petryshyn, Véronique Rey, Jacynthe Roberge, Christina Romain, Alejandro Romero-Torres, Julie Ruel, Isabelle Sperano, Éric Tortochot, Sara Vecchiato, Anne Catherine Verrette

Illustration de couverture inspirée du bandeau du colloque créé par Andréanne Landry.

ISBN 978-2-7637-5832-9
9 782763 758329
Presses de l'Université Laval